Revenue Canada
Taxation

1991-92
Estimates

Part III

Expenditure Plan

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

©Minister of Supply and Services Canada 1991

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canada Communication Group — Publishing
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1992-III-37
ISBN 0-660-56354-1

1991-92 Estimates

Part III

Revenue Canada
Taxation

91-03472/

Preface

This Expenditure Plan is designed to be used as a reference document, and as such contains several levels of detail to respond to the various needs of its audience.

This Plan is divided into three sections. Section I presents an overview of the Program and a summary of its current plans and performance. For those interested in more detail, Section II identifies, for each activity, the expected results and other key performance information that form the basis for the resources requested. Section III provides further information on costs and resources as well as special analyses that the reader may require to understand the Program more fully.

Section I is preceded by Details of Spending Authorities from Part II of the Estimates and Volume II of the Public Accounts. This is to provide continuity with other Estimates documents as well as to aid in assessing the Program's financial performance over the past year.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may require. The table of contents provides a detailed guide to the contents of each section and a financial summary in Section I provides cross-references to the more detailed information found in Section II. In addition, references are made throughout the document to allow the reader to find more details on items of particular interest.

The 1991-92 Part III is being presented using a new Operational Planning Framework. All performance figures and tables which utilize resource data throughout this document have been restated using the new structure. To provide the link between this document and previous representations, person-year and dollar cross-walks between the old and new activity structures have been included in Section III.

Table of Contents

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1991-92 5
B. Use of 1989-90 Authorities 6

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991-92 and Recent Performance
   1. Highlights 7
   2. Financial Summaries 10
B. Background
   1. Introduction 16
   2. Mandate 16
   3. Program Objective 16
   4. Program Organization for Delivery 17
C. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 21
   2. Initiatives 25
   3. Update on Previously Reported Initiatives 29
D. Program Effectiveness 32

Section II
Analysis by Activity

A. Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns 33
B. Post-Assessing Compliance Programs 48
C. Collections and Accounting 70
D. Appeals 90
E. Administration and EDP Services 97
F. Revenues Credited to the Vote 106

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 107
   2. Personnel Requirements 108
   3. Capital Expenditures 111
   4. Transfer Payments 112
   5. Revenue 112
   6. Net Cost of Program 115
   7. Activity Structure Crosswalk 116

B. Other Information
   1. Acts Administered in Whole or in Part by Revenue Canada, Taxation 117
   2. Revenue Canada, Taxation Offices 117
   3. Provincial Tax Incentives Administered by Revenue Canada, Taxation 120

Topical Index 122

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1991-92 - Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	**1991-92 Main Estimates**	1990-91 Main-Estimates
	Taxation		
10	Operating expenditures	**1,043,898**	919,269
15	Capital expenditures	**38,436**	48,066
(S)	Contributions to employee benefit plans	**136,787**	122,799
	Total Department	**1,219,121**	1,090,134

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	**1991-92 Main Estimates**
	Taxation	
10	Taxation - Operating expenditures, contributions and recoverable expenditures on behalf of the Canada Pension Plan and the Unemployment Insurance Act	**1,043,898,000**
15	Taxation - Capital expenditures	**38,436,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1991-92 Main Estimates							
		Budgetary						
	Authorized Person-Years*	Operating	Capital	Transfer payments	Sub-Total	Less: Revenues credited to the vote	Total	1990-91 Main Estimates
Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	7,878	391,421	1,448	-	392,869	-	392,869	339,939
Post-Assessing Compliance Programs	5,109	288,072	54	-	288,126	-	288,126	269,143
Collections and Accounting	5,498	228,029	1,282	-	229,311	-	229,311	203,852
Appeals	782	41,993	190	-	42,183	-	42,183	35,324
Administration and EDP Services	4,111	345,436	35,462	124	381,022	-	381,022	339,633
Revenues Credited to the Vote						114,390	(114,390)	(97,757)
	23,378	1,294,951	38,436	124	1,333,511	114,390	1,219,121	1,090,134
1990-91 Authorized person-years	21,888							

* See Figure 60, page 109, for additional information on person-years.

B. Use of 1989-90 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote (dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
Taxation			
10 Operating expenditures	835,604,000	927,505,856	**903,247,266**
15 Capital expenditures	32,046,000	39,723,000	**38,162,325**
(S) Contributions to employee benefit plans	110,671,000	108,766,000	**108,766,000**
(S) Federal and Supreme Court awards		274,359	**274,359**
Total Program - Budgetary	978,321,000	1,076,269,215	**1,050,449,950**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991-92 and Recent Performance

1. Highlights

In the coming fiscal year, Taxation will manage the impact of significant legislative changes connected with the Goods and Services Tax Credit and Pension Reform, as well as other external demands evolving from the 1991 Census conducted by Statistics Canada and the reorganization of the Tax Court of Canada.

Faced with resource restraint and the need to respond to significant legislative initiatives throughout the 1980's and 1990's, the Department will continue to explore ways of improving productivity while limiting the need for additional resources. The results of such efforts have included a blend of service and productivity improvements. Technological innovations in almost every area of the Department have not only contributed to constraining costs but have also brought faster, more efficient service to the public.

Highlights of the Taxation Program include:

- the implementation of the Goods and Services Tax Credit (GSTC). Additional resources were obtained through Supplementary Estimates to initiate the development in 1989-90 and to implement the legislation pertaining to the GSTC starting in 1990-91. During 1990-91 the Department advised applicants of their eligibility and issued initial credit payments totalling some $579 million in December 1990. In 1991-92 the Department will continue to issue GST credits on a quarterly basis to approximately 8 million recipients (see page 29);

- the legislation for Pension Reform which amends the tax rules related to pension contributions. The Department will be responsible for amendments to pension plan registrations, the activities surrounding the calculation of how much individual taxpayers can contribute to RRSP's and the compliance and enquiries programs necessary to ensure the integrity of the legislation. Implementation of Pension Reform legislation included the release of the Pension Adjustment Calculation Guide for employers in October, 1990. In 1991-92 the Department will use the Pension Adjustment (PA) amount (found in Box 52 of T4 slips) to calculate how much can be contributed to RRSP's for an estimated 13.5 million taxpayers (see page 25);

- the capture and verification of data for Statistics Canada from the census questionnaires using Taxation's national mainframe data entry network. This program is conducted once every five years and costs are recovered from Statistics Canada. The program will be operational in all Taxation Centres from August to November, 1991, and will involve keying and verifying data from 10 million questionnaires;

- the reorganization of the Tax Court of Canada, which will have an impact on Taxation's appeals workload. Additional resources were approved in 1990-91 and future years to reduce and maintain tax litigation inventory, and to handle the increased workload resulting from the reorganization of the Tax Court;

- the architectural restructure of the T1 (Individual) Processing System in order to accommodate legislative changes and technological enhancements. The plan for 1991-92 is to schedule and implement the changes required to complete the evolution of the T1 System from an "old technology" base to a "new technology" base (see page 25);

- the introduction of Electronic Data Interchange (EDI) which involves the electronic transmission of financial data between taxpayers, Taxation, financial institutions and the Bank of Canada. This initiative will be phased in over the coming years. In 1991-92 the Department plans to pilot this initiative for Manitoba residents filing a 1990 T1 Individual Tax Return (see page 26);

- the phased automation of Miscellaneous Information Slip Processing (MISP). The first phase of the MISP program has been developed during 1990 for implementation in 1991. It involves the data capture and processing of information returns submitted by employers and financial institutions (see page 26);

- the development of a mission statement for the Department and other related initiatives associated with the Department's strategic focus and direction, as well as management changes to move towards the achievement of the government's Public Service 2000 objectives (see page 27);

- the development of Corporate Performance Indicators for major activities of the Department in conjunction with the implementation of a new Operational Planning Framework. Specific performance measurement information will be incorporated in future Part III's as indicators become more fully developed (see page 27);

- the expansion of Electronic Filing (E-File) which allows taxpayers to submit their tax returns electronically. A pilot was undertaken during the 1990 tax program in Manitoba. Building on the success of this pilot, Electronic Filing will be offered in 1991-92 to taxpayers in all prairie provinces and the Northwest Territories (see page 29);

- an Electronic Letter Creation System (ELCS) (formerly on-line taxpayer correspondence system), which automates the creation, review, printing, and storing of letters sent to taxpayers. Phase I of this project was completed in 1989-90 whereby the letters used for taxpayer contact were automated. By eliminating certain processes such as the manual maintenance of inventories and the usage of Taxation operating manuals, this initiative has resulted in improved productivity and better client service. In 1991-92 Phase II will expand this system to handle Taxpayer Requested Adjustments and Post Assessing workflows (see page 30);

- the introduction of Phase II of the Automated Collections System, now referred to as the Automated Collections and Source Deductions Enforcement System (ACSES). This phase, which began in 1990-91 and will continue into 1991-92, will automate the Payroll Deduction accounts for Collections and Source Deduction staff in the District Offices. During the final phase the Source Deductions activities will be automated in the seven Taxation Centres (see page 30);

- the continued implementation of a Tax Information Bank (TIB) to assist enquiries officers in answering taxpayers through the use of a readily available and comprehensive information bank. In 1991 this system becomes fully implemented in all District Offices and Taxation Centres. This system will be expanded to automate text retrieval of research files for staff in the Legislative and Intergovernmental Affairs Branch (see page 30);

- the expansion of the Tax Information Phone Service (TIPS) for such new initiatives as GSTC and Pension Reform. This technology was fully implemented in May 1990 for refund enquiries (see page 31); and

- the Minister's Review of the Administration of the Charities Tax Incentive. This review has been undertaken to make administration for charities simpler, fairer and more effective overall, for the benefit of all Canadians. A discussion paper was released by the Minister, National Revenue, on November 20, 1990 (see page 28).

2. Financial Summaries

Figure 1: Financial Requirements by Activity

(thousands of dollars)	**Estimates 1991-92**	Forecast 1990-91	Change	For Details See Page
Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	**392,869**	376,102	16,767	29
Post-Assessing Compliance Programs	**288,126**	268,851	19,275	38
Collections and Accounting	**229,311**	210,200	19,111	49
Appeals	**42,183**	36,579	5,604	58
Administration and EDP Services	**381,022**	371,747	9,275	63
Total expenditures	**1,333,511**	1,263,479	70,032	
Less: Revenues Credited to the Vote	**114,390**	97,757	16,633	
Total appropriations	**1,219,121**	1,165,722	53,399	
Receipts Credited to the Consolidated Revenue Fund	**11,418**	10,970	448	104
Person-years*: Controlled by TB	**23,378**	22,784	594	
Other	**927**	540	387	
	24,305	23,324	981	

* See Figure 60, page 109, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The net increase of $53.4 million or 4.6 % in the 1991-92 total expenditures over the 1990-91 forecast is due to the following items:

	P-Ys	($000)
• an increase in funding for the partial restoration of enforcement programs;	250	11,640

• a net increase in person-years and a net decrease in funding (due to one-time start up costs in 1990-91) for the continuing implementation of the Goods and Services Tax Credit including a reduction of 7 other person-years;	51	(15,283)
• an initial increase in funding to cover the administration of Pension Reform including 26 other person-years;	72	11,893
• person-years, salaries, employee benefit plans, other operating and capital associated with increased workloads for Returns Processing, Appeals and Collections;	145	12,477
• an increase associated with Bill C-21, amendments to the Unemployment Insurance Act;	28	1,194
• funding to cover the development and implementation of the Miscellaneous Information Slip Processing (MISP) project including 66 other person-years;	119	6,465
• funding to provide effective advertising and communications research;		1,500
• reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax;		(8,369)
• a net increase in interdepartmental transfers; 23 person-years from Revenue Canada, Customs and Excise related to administration of the Goods and Services Tax and 9 person-years to National Archives for increased file retrieval requirements;	14	1,003
• funding (and other person-years) for the data capture operations for Statistics Canada in support of the 1991 Census;	346	8,774
• an increase in revenue credited to the vote associated with increased program costs including recoveries related to the 1991 Census;		(16,633)

• a decrease in the use of other operating resources to fund student employment initiatives;	(44)	
• the reinstatement of one-time general government reductions applicable only to 1990-91; and		17,100
• an increase in personnel and other operating costs as a result of salary adjustments and other changes.		21,638
	981	53,399

Details of variances are provided by activity.

The 1990-91 forecast is $75.6 million or 6.9 % higher than the Main Estimates of $1,090.1 million. This change is the result of the following:

	P-Ys	($000)
• additional resources for the program costs related to the Goods and Services Tax Credit including 50 other person-years;	677	70,274
• additional resources for the implementation and administration of Pension Reform including 17 other person-years;	221	20,784
• additional resources for the enhancement of Collections and Accounting programs;	50	2,282
• additional resources to ensure proper conduct of tax litigation especially as it relates to the reorganization of the Tax Court of Canada;	15	1,646
• funding to provide effective advertising and communication research;		1,000
• the utilization of other operating resources to fund student employment initiatives;	44	
• reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax; and		(3,298)

- general government reductions applicable only to 1990-91. — (17,100)

1,007 75,588

Details of variances are provided by activity.

Figure 2: 1991-92 Expenditures by Activity (Percentage Distribution)

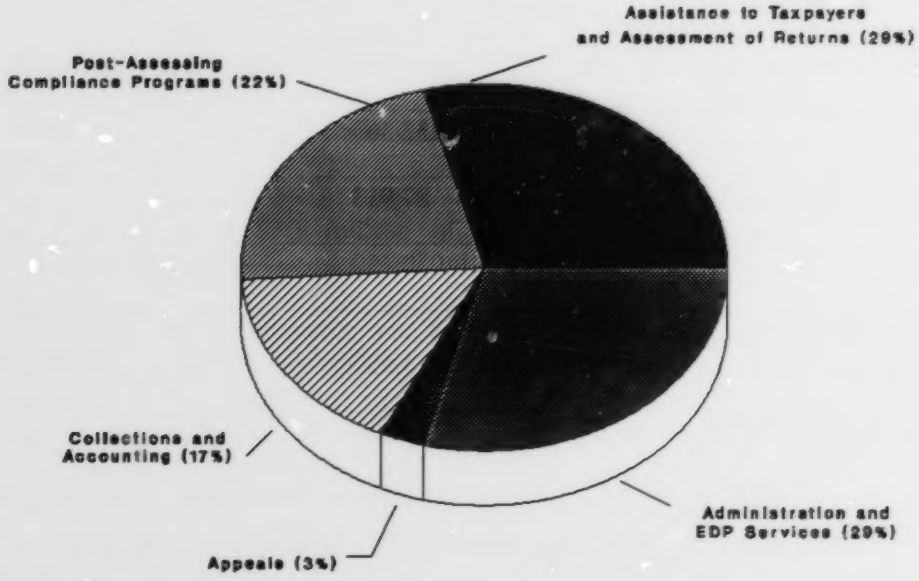


Figure 3: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90		
	Actual	Main Estimates	Change
Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	326,140	303,160	22,980
Post-Assessing Compliance Programs	253,166	254,140	(974)
Collections and Accounting	187,416	185,824	1,592
Appeals	30,942	28,720	2,222
Administration and EDP Services	340,699	294,390	46,309
Totals	1,138,363	1,066,234	72,129
Less: Revenues Credited to the Vote	87,913	87,913	
	1,050,450	978,321	72,129
Revenues Credited to the Consolidated Revenue Fund	13,457	10,828	2,629
Person-years*: Controlled by TB	21,624	20,861	763
Other	489	256	233
	22,113	21,117	996

* See Figure 60, page 109, for additional information on person-years.

Explanation of Change: Actual financial requirements were $72 million or 6.8 % more than the Main Estimates. This was due to:

	P-Ys	($000)
• additional funding obtained through Supplementary Estimates;		
for the implementation and administration of Tax Reform including 40 other person-years;	540	13,980
for the partial restoration of enforcement programs;	285	16,328

for the preparatory work related to the implementation of the Goods and Services Tax Credit including 17 other person-years;	160	19,047
to cover increases in the cost of printing 1989 tax returns, guides and related information packages;		5,740
to provide legal advice and services in relation to increased workload in the Collection of billed taxes and for tax litigation, principally associated with the reorganization of the Tax Court of Canada;		665
• additional salaries and Federal and Supreme Court Awards, offset by a reduction in contributions to employee benefit plans, received through Adjustments and Transfers;		42,188
• the utilization of $3.3 million of other operating resources for student employment initiatives; and	176	
• a lapse of 165 person-years and $25.8 million of the total available for use in salaries, other operating and capital;	(165)	(25,819)
	996	72,129

Details of variances are provided by activity.

B. Background

1. Introduction

The Department of National Revenue, Taxation operates one program, Taxation, under the direction of the Minister of National Revenue.

The Department administers income tax legislation for the federal government, collects personal income tax on behalf of all provinces except Quebec, corporate income tax on behalf of all provinces except Alberta, Ontario and Quebec and collects employee and employer contributions under the Canada Pension Plan and employee and employer premiums for Unemployment Insurance.

The Department of Finance has responsibility for tax policy and amendments to the Income Tax Act. National Revenue, Taxation provides advice on the administrative feasibility of proposed tax measures and provides a statistical service used in the development of tax policy.

2. Mandate

The Department exists by virtue of the Department of National Revenue Act which charges it with the "control, regulation, management and supervision of internal taxes including income taxes and succession duties".

The Minister of National Revenue is the responsible Minister for Part I of the Canada Pension Plan and for Parts IV and VIII of the Unemployment Insurance Act.

The Department also administers International Tax Agreements signed with a large number of countries aimed at promoting the exchange of information between treaty partners as well as the avoidance of double taxation of foreign-earned income of their respective citizens.

The Department collects income taxes for the provinces under agreements entered into by the Minister of Finance with the provincial governments concerned according to provisions of Part III of the Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act.

3. Program Objective

The objective of the program is: "To assess and collect in a fair and equitable manner, income taxes, as well as pension and unemployment insurance payments through the administration and enforcement of the Income Tax Act, various Federal and Provincial statutes related thereto, including parts of the Canada Pension Plan and Unemployment Insurance Act and various provincial tax credit plans."

4. Program Organization for Delivery

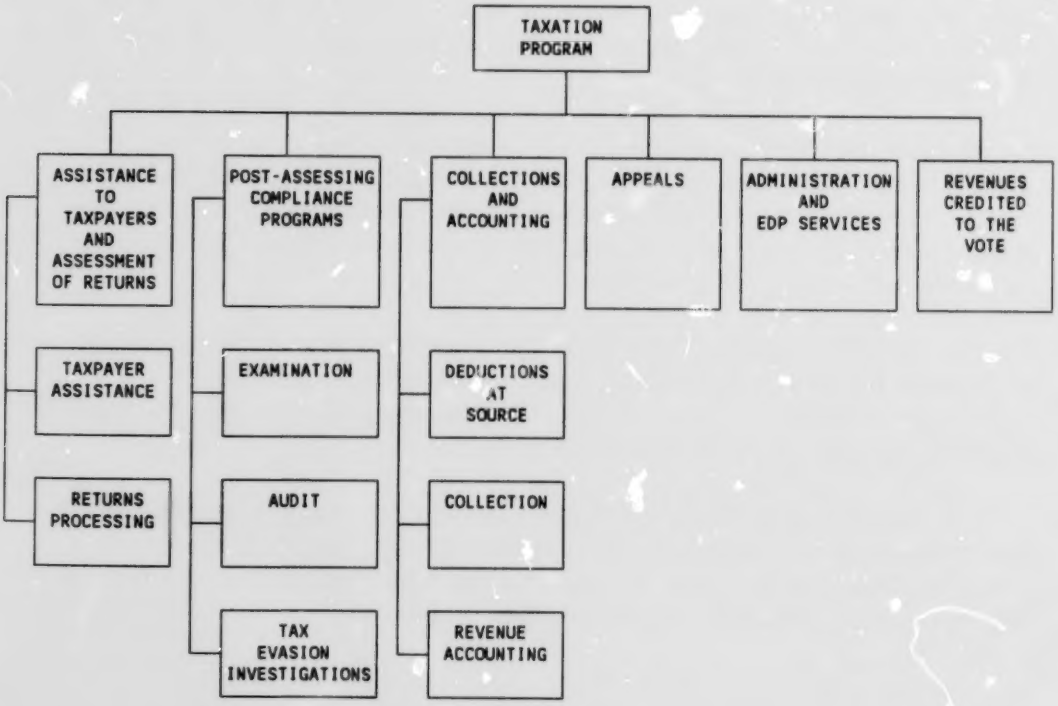
Activity Structure: The Department has revised its operational planning framework, dividing the Taxation Program into six Activities and eight sub-activities, as presented in Figure 4.

The primary objective of this revision is to adjust the Activity structure to obtain consistency with the internal management configuration of the Department.

The major change created by this new structure is that resources for each head office organizational unit, responsible for specific national programs, are assigned in their entirety to a single sub-activity. Under the former structure, the resources for which these organizational units are responsible could be split among a number of different activities and sub-activities.

The revision to the operational planning framework also involved centralizing the support services and Systems costs into the Administration and EDP Services Activity. Previously these resources had been allocated to program activities.

Figure 4: Activity Structure



Organization Structure: The Department is organized into ten broad sectors each reporting to the Deputy Minister.

The Assistant Deputy Minister, Taxation Programs Branch, establishes policy, develops programs and prepares for and monitors implementation of operations relating to the processing, assessment and audit of tax returns as well as the collection of billed taxes. The Branch is responsible for ensuring that programs and policies are applied uniformly across the country.

The Assistant Deputy Minister, EDP Systems and Technology Branch, is responsible for the research, development, maintenance and operations of EDP systems in support of the Department's various programs and provides computer-related services to other Departments and levels of government.

The Assistant Deputy Minister, Legislative and Intergovernmental Affairs Branch, is responsible for providing technical interpretations of the Income Tax and related Acts, and for working with officials of the Department of Finance in the development of tax policy. The Branch is also responsible for providing statistical services, for registering pension plans and charities, and for liaising with provincial and foreign governments on tax-related matters.

The Assistant Deputy Minister, Appeals Branch, is responsible for resolving notices of objection and appeals submitted by taxpayers who do not agree with their tax assessments. To process the notices of objection, Taxation Centres and District Offices have appeals divisions which are under the direction of the Assistant Deputy Minister of Appeals. Appeals are resolved in conjunction with the Department of Justice.

The Assistant Deputy Minister, Finance and Administration Branch, is responsible for the planning, development and maintenance of national policies, programs and procedures in the areas of finance, administration, security, the printing and distribution of tax forms, and the design and development of corporate management information.

The Assistant Deputy Minister, Human Resources Branch, develops and implements national policies and programs for staffing, organization, classification, official languages, employment equity, staff relations, training, pay and benefits, and human resources planning functions.

The Director General, Communications and Consultations Branch, develops and implements national policies and programs related to the Department's overall communication strategies, and provides functional direction to District Offices regarding the resolution of taxpayer problems.

The Director General, Corporate Affairs Branch, plans and directs the internal audit and program evaluation activities. The Branch is also responsible for corporate development initiatives, special projects, the provision of corporate secretariat services and ministerial correspondence.

Five Regional Assistant Deputy Ministers are responsible for the administration of Departmental programs and policies in the Atlantic, Quebec, Central , Ontario and Western regions. They direct the activities of five regional offices, the International Taxation Office, seven Taxation Centres, 37 District Offices and numerous seasonal tax assistance centres.

The Senior General Counsel (Legal Services) provides an advisory service to the Deputy Minister and the Department on legal matters arising from the administration of the Income Tax Act and related statutes.

The distribution of resources by organization and activity is shown in Figure 5.

Figure 5: 1991-92 Resources by Organization and Activity ($000)

		Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	Post-Assessing Compliance Programs	Collections and Accounting	Appeals	Administration and EDP Services	Organization Totals
Deputy Minister Taxation	PY's					5	5
	$					$368	$368
ADM Taxation Programs Branch	PY's	6,464	5,109	5,498		18	17,089
	$	$250,625	$288,126	$229,311		$920	$768,982
ADM EDP Systems and Technology Branch	PY's					973	973
	$					$96,255	$96,255
ADM Legislative and Inter-Governmental Affaurs Branch	PY's	481					481
	$	$22,532					$22,532
ADM Appeals Branch	PY's				782		782
	$				$42,183		$42,183
ADM Finance and Administration Branch	PY's	712				1,798	2,510
	$	$102,362				$205,272	$307,634
ADM Human Resources Branch	PY's					846	846
	$					$52,909	$52,909
DG Communications and Consultations Branch	PY's	221					221
	$	$17,350					$17,350
DG Corporate Affairs Branch	PY's					208	208
	$					$11,312	$11,312
5 Regional ADM'S	PY's					213	213
	$					$11,413	$11,413
Legal Services	PY's					50	50
	$					$2,573	$2,573
Activity Totals	PY's	7,878	5,109	5,498	782	4,111	23,378
	$	$392,869	$288,126	$229,311	$42,183	$381,022	$1,333,511

C. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

Operational planning is based on assumptions about the anticipated number and complexity of tax returns, forecasted levels of compliance and expected productivity improvements resulting from the increased application of computer technology. Amendments to tax legislation, such as that related to Pension Reform and the Goods and Services Tax Credit, have a significant effect on Departmental operations and resource needs. Person-year and financial resource requirements can only be established after the appropriate administrative procedures have been determined. To ensure that legislative changes are administratively feasible, Taxation liaises on a continuing basis with the Department of Finance.

Workload: The volume of work is determined by the number and the complexity of tax returns. Changes in the number of returns filed reflect such factors as the growth in population and per-capita income; changes in interest rates, labour force participation and unemployment rates; as well as the increasing use of the tax system as a vehicle for implementing various socio-economic programs. Increases in the complexity of returns result from the introduction, by the federal and provincial governments, of a variety of incentive programs which increase the number of public enquiries and taxpayer requested adjustments, as well as the amount of data to be captured and computed.

In addition to personal and corporate tax returns, there are many other types of documents which the Department receives and processes. These include returns of trusts, employer remittances, instalment payments by the self-employed and corporations, annual T4 statements of salaries and wages, information slips concerning other types of income as well as the applications and other documents associated with the registration of charities.

The yearly growth in the number of individual and corporate returns filed is shown in Figures 6 and 7 respectively. A forecast is shown for 1989, as returns filed during 1990, for the 1989 taxation year, are counted up to February 1991. The actual number is therefore not available at the time of preparing Part III. Figure 6 also reflects the specific impact of various socio-economic measures, such as the Federal Sales Tax Credit, on the number of returns filed by individuals.

Figure 6: Income Tax Returns Filed by Individuals (T1)

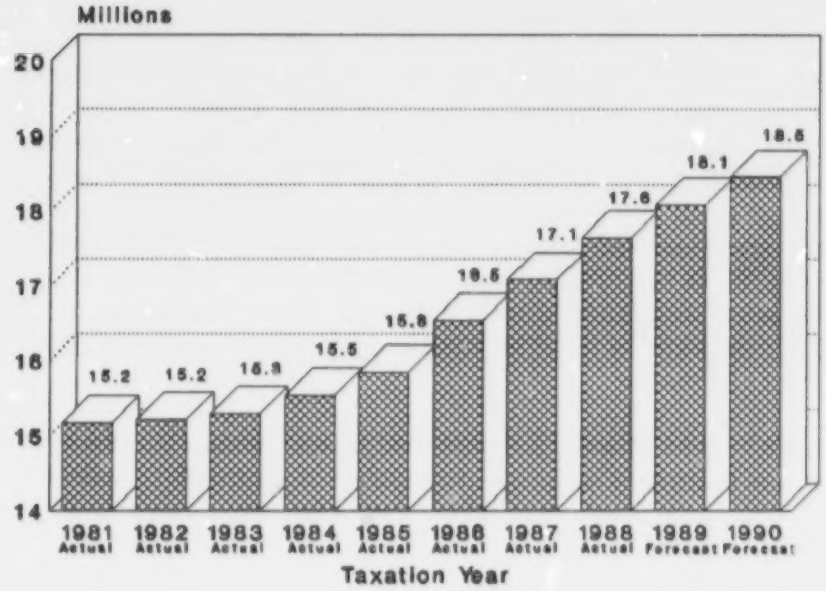
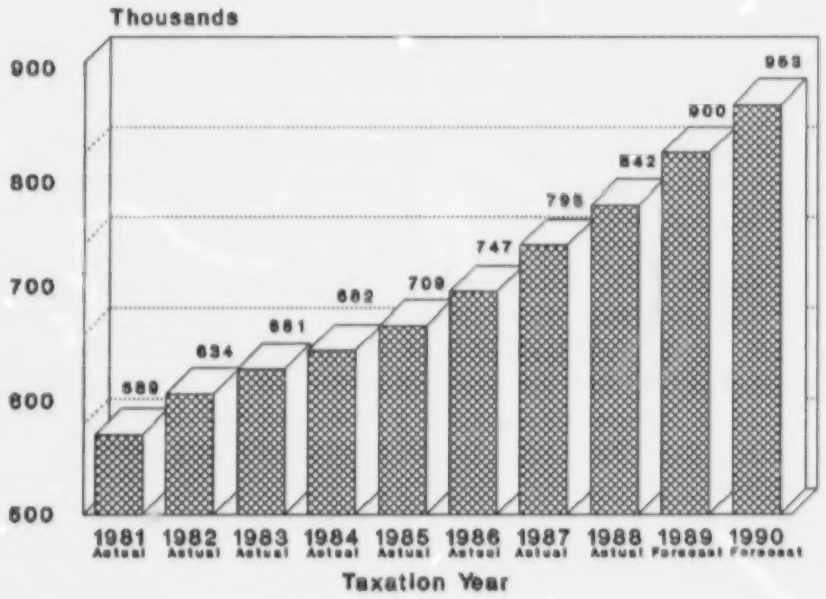


Figure 7: Income Tax Returns Filed by Corporations (T2)



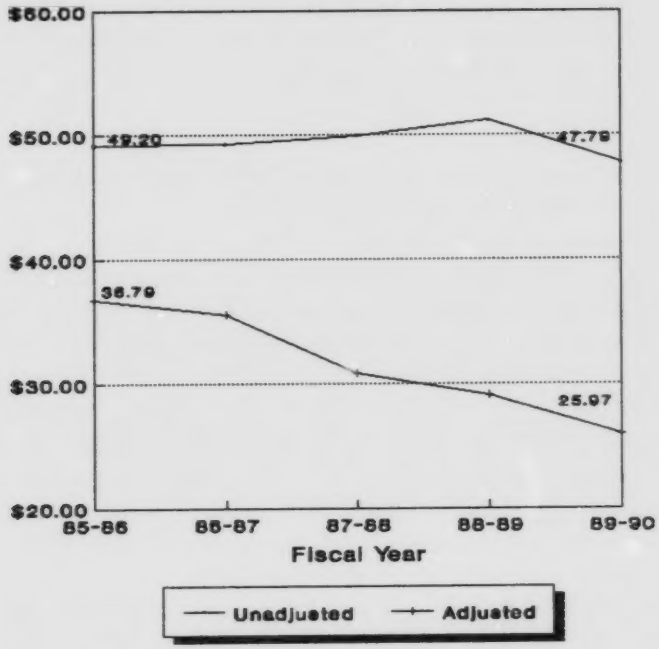
Environmental Awareness: Taxation recognizes that the world's fragile ecosystems and natural environments are threatened by pollution, mis-management and mis-use. Taxation is aware of its environmental obligations and continues to be sensitive to these issues. Through technology, the Department will explore and research opportunities to fulfill these obligations. Opportunities currently exist to reduce consumption of natural resources through the use of electronic communications and the recycling, reuse and reduction of paper; it is also vital to ensure that technological innovations do not have deleterious impacts on the environment.

Technology and Other Productivity Improvements: The Department is constantly exploring ways of using automation to improve taxpayer service and internal operational efficiency. The Department's automated telephone services were the pioneers in providing computerized services directly to external clients. The advantage of automation in such areas as routine telephone enquiries is that it offers taxpayers longer hours of service while freeing staff to deal with more complex taxpayer issues. Automated services for internal use such as the Automated Collections and Source Deductions Enforcement System, reduce paperwork and save staff time.

This has, however, only partially bridged the gap created by rapidly growing workload increases not matched by a comparable growth in staff. Since these technologies continue to improve and to become less expensive, the planning perspective assumes increasing reliance upon them.

Figure 8 illustrates the impact which productivity improvements have had on the overall costs of the program. The overall cost to process a tax return has remained relatively constant (in 1989-90 dollar terms) since 1985-86. However, when the increased complexity of returns is also taken into account (using the increasing number of information fields on a tax return as a proxy for complexity), the average cost of assessing each tax return falls quite significantly. This cost saving is directly attributable to technological improvements and other productivity enhancements.

Figure 8: Cost to process a Return



Compliance: Canada's self-assessment taxation system relies on the integrity of taxpayers and their voluntary compliance with tax laws. The vast majority of Canadians pay their share of taxes, and Taxation actively supports this conduct in order to keep the system fair to all. The Department promotes compliance by providing information to taxpayers, administering various compliance programs, identifying areas of non-compliance and recommending changes in tax legislation.

Planning for compliance activities concentrates on the distribution of resources to strike a balance between two desirable effects: the encouragement of general compliance and the production of additional revenues. Given that the production of additional revenues is a surrogate measure of effectiveness, if the result of compliance activities is the receipt of additional revenues due the Crown, then it can be concluded that the Department is applying its resources in areas that are appropriate.

2. Initiatives

Pension Reform: The pension reform legislation significantly changes the nature of the assistance offered by the tax system to employers and individuals for contributions to registered retirement savings plans (RRSP), registered pension plans (RPP) and deferred profit sharing plans (DPSP).

As a result of this legislation the Department will be required to amend plans to calculate how much individual taxpayers can contribute to RRSP's, as well as offer a variety of enquiry services to ensure that plan administrators, employers and individuals all have the information necessary to act appropriately under the new legislation. In addition, a compliance program will be established to ensure that Pension Adjustment amounts are being correctly calculated by employers and plan administrators.

Planning and transitional arrangements to implement Pension Reform legislation have been under way since 1988. Implementation of the Pension Reform legislation was started on October 1990 with the release of the Pension Adjustment Calculation Guide. In the first year of full implementation (1991-92) the Department will calculate and issue statements on pension contributions to an estimated 13.5 million taxpayers. The 1991-92 Main Estimates includes an initial amount of 250 person-years and $33 million for the implementation of this program. A more comprehensive assessment of resource needs will be possible based on actual experience in implementing this program during the first half of 1991.

T1 Restructure: The rate of change in the T1 system (computer programs to process individual tax returns) continues to increase. The changes come from two sources: major legislative changes such as GSTC and Pension Reform; and initiatives designed to improve efficiency and enhance program delivery such as Electronic Filing.

The T1 System was not originally designed to support these kinds of new programs and some changes are required to ensure that Taxation can continue to accommodate the necessary changes while maintaining efficient, high quality systems support for program delivery. The foundation of the major processing system must be re-built in order to support not only current but future requirements. Furthermore, the foundation must be changed gradually to ensure that there is no disruption to the processing systems.

The architectural restructuring of the T1 System will continue over the next 4 years. The effort is not to create new applications, but to simplify the current system. The results will be more timely processing, improved taxpayer service, and the establishment of a new technological platform allowing for electronic linkages with taxfilers, financial institutions and other entities.

With the restructure project, the Department will be in a position of being able to respond to new requirements in a more effective manner. This project provides a systematic approach to re-organizing the major departmental processing system at a minimalized risk and overall cost. For 1991-92 this will require an investment of 13 person-years, $1.7 million other operating and $.2 million in capital.

Electronic Data Interchange: This initiative consists of the electronic transmission of financial data amongst taxpayers, Taxation, financial insitutions and the Bank of Canada. It is planned that financial institutions will accept payments, capture the taxpayer data and transmit it electronically to Revenue Canada, Taxation. They will also electronically transmit payment information resulting from payroll services they perform along with any funds payable to a Receiver General account. In addition, it is envisaged that taxpayers, from their personal computer, will be able to request a transfer of funds from their bank account to the account of the Receiver General along with payment information to Taxation.

A study team was established during the latter part of 1989 to review the use of this techonology within the Department. The resulting implementation plan includes the following key steps: a pilot with large employers in the spring of 1991; a pilot with payroll list remitters in the summer of 1991; and a pilot dealing with bank remitted payments in the fall of 1991. Planned expenditures for 1991-92 will be $3.7 million and 20 person-years.

The use of this technology would not only improve the efficiency and image of the Department and improve the quality and timeliness of service to Canadian taxpayers, but would also generate resource savings. By 1993-94 these savings could be in the order of some 40 person-years and $1.0 million annually.

Miscellaneous Information Slip Processing: Legislative amendments passed in September, 1988 extend the use of the social insurance number (SIN) as an identifier for income tax purposes. Individuals are required to provide their SIN to financial institutions which use it to prepare information slips that are filed with the Department. The SIN helps the Department identify all investment income, ensuring that it is reported and taxed just like any other kind of income. The result is a more equitable tax system in which everyone pays their fair share.

Given the mandatory requirement to report Social Insurance Numbers, it is feasible to automate certain compliance activities, by capturing the relevant data from the information returns, and matching it electronically to information reported on tax returns.

This project will be phased in over a 5 year period starting in 1991-92. Resources required for the 1991-92 fiscal period include 119 person-years and $6.5 million dollars. It is expected that after full implementation this project will generate revenues up to $100 million annually.

Departmental Mission: Recently the Department has reflected on its evolving mission, the way we manage and how employees are involved in service issues. This examination is known as the Corporate Development Initiative and is similar to and being implemented in tandem with Public Service 2000. It includes an unprecedented involvement by managers and employees in a series of task forces and consultation processes to prepare the Department for present challenges and those of the years to come.

A new draft Mission Statement is now being circulated to all employees as part of an implementation strategy entitled "Service Through Leadership and Involvement". It reflects a very strong service orientation to all of the clients we serve and a firm commitment to progressive management practices.

Supporting projects that are completed or underway include a fundamental re-examination of program delivery mechanisms, organizational effectiveness, human resources management and external and internal communications.

Corporate Performance Indicators: The development of corporate performance indicators is an initiative which is important for both internal management and accountability and for reporting on the performance of programs externally to central agencies of government and to Parliament and the public. For program managers, such indicators provide the necessary information to monitor both the level and effectiveness of the activities. In the past, the department has reported a considerable amount of useful program output data in Part III of the Estimates. In future years, based on the new Operational Planning Framework reflected in this year's Part III, reporting will be augmented and improved by including additional data on the performance of the programs as the indicators become more fully developed.

Minister's Review of the Administration of the Charities Tax Incentive: The government's consultations with the charity sector and other individuals indicate that the present system of administering income tax measures relating to charities is achieving its objective of encouraging charitable activity and charitable giving. However, a number of areas have been identified for improvement as follows:

- clarification of the law on charitable purposes and activities,
- promoting more openness, with improved public accountability, and
- a streamlined, fairer administrative process.

The purpose of the changes is to make the tax administration for charities simpler, fairer, more open and more effective overall, for the benefit of all Canadians. To this end, the proposed changes were outlined in a discussion paper developed though extensive consultation with representatives of the charity sector. Details were announced by the Minister of National Revenue on November 20, 1990. Following these consultations and subject to continuing dialogue, the implementation phase will commence.

The 1990-91 planned expenditures for this initiative include 4 person-years and $.5 million. Estimated expenditures for 1991-92 will be 4 person-years and $.3 million.

New Senior-Citizen Tax Return for Federal Sales Tax Credit: In a special effort to ensure that all Canadians enjoy the full benefits available to them through the tax system, Taxation sent a one-page tax return to senior citizens to help them apply for the Federal Sales Tax Credit. These individuals appeared to be eligible to receive the credit but had not applied for it in recent years.

About 138,000 seniors were mailed this unique, large-type, simplified tax return covering the years 1987, 1988 and 1989. This special return required no calculations and helped ensure that seniors received the benefits to which they were entitled. A toll-free telephone line and the Community Volunteer Program were also made available to help individuals assemble information and complete their returns.

As a result of this effort the Department issued $18 million in credit payments and registered the qualifying individuals for their first advance quarterly payment of the GST credit in December 1990.

New Tax Returns to Simplify Tax Calculation: Two new additional returns have been introduced for the 1990 tax filing year, the T1 65 Plus and the T1 Short. Both have been developed with a "no calculation" feature for taxpayers with straightforward tax situations. Information necessary for the calculation of taxes and credits is supplied by the taxpayer on the return. The Department will then do the calculation based on the information provided.

3. Update on Previously Reported Initiatives

Goods and Services Tax Credit: Under recently passed legislation, the Department is responsible for administering the Goods and Services Tax Credit (GSTC). For 1989-90, of the 143 person-years and $19.8 million approved for this initiative, 113 person-years and $15.9 million were utilized.

In 1990-91, applicants were advised of their eligibility for credit payments. The Department processed credit application forms and remains on schedule in its development and implementation of the programs and systems required to issue payments to all eligible credit applicants. Initial credit payments, totalling some $579 million, were issued in December 1990. For 1990-91, forecasted expenditures are 627 person-years and $70.3 million.

In 1991-92 Taxation will continue to issue GST credits on a quarterly basis to approximately 8 million recipients, and respond to any related queries. The resource level required in 1991-92 is $55 million and 685 person-years.

Electronic Filing (E-File): E-File is an automated, paperless alternative to T1 filing, by which eligible preparers and transmitters can deliver tax return information to Taxation over communication lines. This initiative will provide faster refunds, better taxfiler service and reduced cost by minimizing data entry requirements. A pilot was undertaken during the 1990 program with the purpose of ensuring that Electronic Filing would operate as expected. The Department simulated transmissions using non-sensitive test data as well as "live" information from 1989 T1 returns filed through two volunteer tax preparers in Manitoba. The results were an unqualified success with some 2,000 T1 returns being filed by the two participating tax practitioners.

In its second year, Electronic Filing will include tax preparers in the three prairie provinces and the Northwest Territories. Additional EDP systems and communications support will be required to accommodate future expansion. Software will need to be developed to further reduce tax preparation errors and enhance the refund process. Planned expenditures for 1991-92 will be $4.2 million and 67 person-years.

Electronic Letter Creation System (ELCS) (formerly On-Line Taxpayer Correspondence): This system personalizes contact with taxpayers regarding any errors found at the initial processing stage. Clear and precise letters, in the taxpayer's official language of choice, inform the taxpayer of the problem and ask for correct information. These letters will be retained on-line or on tape for a period of 5 years. Previously, this contact was made with bilingual multipurpose form letters that were not always fully clear and specific to the taxpayer's situation. The new system allows staff to rapidly create customized correspondence.

Starting in April of 1991, the taxpayer requested adjustment and post-assessing workflows of the Taxation Centres will use this system. The International Taxation Office will be implemented in August, 1991. The District Offices will be introduced to the system during the fall for taxpayer requested adjustments, post-assessing actions, and general enquiries.

Automated Collections and Source Deductions Enforcement System (formerly Automated Collections System): The introduction of the online Automated Collections System (ACS) to all District Offices was completed in early October 1989. Results show that the ACS improves work flow for collection staff by identifying accounts that may present collection problems, allowing follow-up action and providing instant access to the history of the account. It effectively eliminates the use of paper ledger cards in the collections field operation.

The second phase of ACS, that of introducing Source Deductions receivables into the system, will begin with a pilot operation in the London District Office. Following a planned two-month trial period, this phase will be expanded to all other District Offices during the period September 1990 to March 1991. At the same time, work will be ongoing towards introducing automation to the review and control activities in the seven Taxation Centres.

Taxation Information Bank: This initiative was started in 1988-89 with the implementation of the Public Enquiries Information Bank (PEIB). Since that time PEIB has been made available to all offices except the three Toronto area offices which will be brought online July 1991. PEIB provides enquiries officers with an extensive reference material data bank accessed by a desk-top terminal.

Given recent advancements in technology, it will be possible in future to provide an increasingly greater number of documents to PEIB/TIB. Plans are currently underway to ensure that a significant portion of the Departments's operational manual will be released to PEIB/TIB.

Tax Information Phone Service: The Department has a new automated telephone enquiry service called TIPS (for Tax Information Phone Service). The service currently provides the public with easy access to information in three areas: 1) the status of a taxpayer's income tax refund (TIPS Telerefund); 2) general information (TIPS Info-Tax); and 3) information on whether a taxpayer will receive an advance payment (TIPS Advanced Child Tax Credit).

The most important benefits noted include: uniformity of taxpayer treatment, extended hours of service, accuracy of information, adequate reaction to increasing volume of enquiries without increasing human resources and enriched jobs for employees enabling them to concentrate on more substantive queries.

Phase II of the national implementation of TIPS Telerefund was concluded in May 1990. This system is now available nationally during business hours, evenings and weekends. TIPS is now an established part of the Department's ongoing enquiries service. Additional applications will be made to expand and improve it. The Goods and Services Tax Credit and Pension Reform will be utilizing this new telephone technology.

D. Program Effectiveness

The ultimate measure of program effectiveness would be the extent of compliance with the legislation administered by the Department. Full compliance would be realized where all taxpayers reported income from all sources, claimed precisely those exemptions and deductions to which they were legally entitled, no more and no less, paid their tax liabilities in full and received their full entitlement of benefits.

In spite of periodic attempts to develop a comprehensive conceptual framework for determining the extent of compliance, precise and complete measurement has proven elusive. As a result, other measures are used as proxies for program effectiveness. These results are discussed in Section II, Analysis by Activity.

In addition, the Department's Program Evaluation function conducts periodic examinations of the effectiveness of individual components of the Taxation program. Three evaluations were completed in the last year regarding: Public Enquiries Telephone Service, Office Examination, and Appeals. The findings and conclusions of the evaluation studies are reported under their respective sub-activities in Section II, Analysis by Activity. For Public Enquiries, see page 41; for Office Examination, see page 57; and for Appeals, see page 94.

Evaluation work is now in progress on the following: telephone enquiries services for source deductions, non-resident, business and general enquiries; Collections; and the Centre for Career Development.

Section II
Analysis by Activity

A. Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns

Objective

To foster self-assessment and compliance and to process taxpayer returns.

Description

This Activity involves efforts to communicate to taxpayers their rights and obligations; to provide them with the necessary forms and information for filing returns accurately and on time; to respond to taxpayer enquiries; to assess their returns when received; and to advise them of the results through the issuance of notices of Assessment. Also included are: an advisory function to other government Departments with respect to the administrative feasibility of new legislation and tax treaties under negotiations; activities related to the registration of charities, pension and deferred income plans; and the provision of advance rulings on the tax implications of potential transactions.

This Activity consists of the following two sub-activities.

Taxpayer Assistance: This sub-activity encompasses the primary activities involved in servicing requests for information, which is a major step in facilitating self-assessment by the taxpayer. A large number of enquiries are received annually either by telephone, correspondence or in person at the District Offices; and by correspondence to the Taxation Centres relating to concerns about refunds and tax credits, or the applicability of deductions and exemptions. During the filing season, the Department makes special efforts to reach out to taxpayers by establishing, in local communities across the country, temporary outlets for information called Seasonal Tax Assistance Centres.

Communications in the Department is also an important aspect of taxpayer assistance. This involves the provision of information about Taxation programs and activities to the general public, the news media and organizations with a special interest in taxation; communications research and public consultation leading to new programs, activities and services and more effective publications, guides and forms; the coordination and production of internal and external Departmental publications; assisting individuals unable to complete their income tax returns through the Community Volunteer Program; and, the resolution of exceptional taxpayer service problems through management of a Problem Resolution Program.

This sub-activity also includes indirect assistance to taxpayers in the form of: liaison with the Department of Finance and other Departments to comment on the administrative practicality of proposed legislation, tax treaties, social security and tax collection agreements; the preparation and dissemination of Interpretation Bulletins that promote uniform application of the law and assist taxpayers in understanding legislation and complying with the requirements of the Acts; and advance rulings service that enables tax practitioners and taxpayers to determine the Department's position on the tax effects of contemplated business transactions before they are made.

Returns Processing: This sub-activity includes operations required to assess and process individual, corporate and other returns received annually by the Department. The range of tasks starts with the printing and distribution of income tax and other information returns to the public as well as pamphlets, brochures, and tax guides. When the completed returns are received in the seven regional Taxation Centres, they are sorted as to complexity, key encoded and corrected for apparent errors. The data are then transmitted to the computing centre, where the return is assessed and a Notice of Assessment issued indicating a refund, a nil liability or a debit balance owing. Finally, the assessed returns are stored for later reference. The Department has the authority under the Income Tax Act to reassess any tax return within three years from the date of an original assessment.

Taxpayers have a statutory right to ask that a tax return be reassessed up to three years from the date of an original assessment. Within this limit, a taxpayer may submit additional documents concerning a filed return awaiting assessment or may request, on the basis of new documentation, that an already assessed return be reviewed. The processing of these taxpayer requested adjustments is mandatory. It involves scrutinizing the requests to determine the facts and preparing the necessary documentation for valid adjustments in order to issue a Notice of Assessment.

Resource Summaries

The Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity accounts for 29.4% of the Program's 1991-92 total expenditures and 34.2 % of total person-years.

Figure 9: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92		Forecast 1990-91		Actual 1989-90	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Taxpayer Assistance	**90,133**	**1,974**	90,392	2,042	89,953	1,851
Returns Processing	**302,736**	**5,904**	285,710	5,707	236,187	5,462
Total	**392,869**	**7,878**	376,102	7,749	326,140	7,313
Other person-years		**436**		433		341
Total		**8,314**		8,182		7,654

Of the total 1991-92 expenditures for this Activity, 76.5 % relates to personnel, 23.1 % to other operating and .4 % to capital.

Explanation of Change: The financial requirements for 1991-92 are $16.8 million or 4.5 % higher than the 1990-91 forecasted expenditures. The increase is comprised of the following:

	P-Y's	($000)
• a net increase in person-years and a net decrease in funding for the continuing implementation of the Goods and Services Tax Credit including a reduction of 6 other person-years;	47	(11,112)
• an initial increase in funding for the implementation of Pension Reform including 26 other person-years;	75	9,586
• additional funds associated with increased workloads in returns processing;	45	2,897
• funding to provide effective advertising and communications research;		1,500
• a reduction associated with the elimination of the Federal Sales Tax;		(3,055)

• a net increase in interdepartmental transfers; 23 person-years form Revenue Canada, Customs and Excise related to the Administration of the Goods and Services Tax and 9 person-years to National Archives for increased file retrieval requirements;	14	1,003
• a decrease in the utilization of other operating resources to fund student employment initiatives;	(17)	
• the reinstatement of one-time general government reductions applicable only to 1990-91;		1,040
• an increase in personnel and other operating costs as a result of salary adjustments and other changes; and		16,120
• internal transfers to Post-Assessing Compliance Programs and Collections and Accounting Activities to meet increased workload.	(32)	(1,212)
	132	16,767

The financial requirements for 1990-91 are forecasted to be $36.2 million or 10.6 % higher than the 1990-91 Main Estimates of $339.9 million. This change is the result of the following:

	P-Ys	($000)
• additional resources for the program costs related to the Goods and Services Tax Credit including 45 other person-years;	452	28,192
• additional resources for the implementation and administration of Pension Reform including 17 other person-years;	126	8,767
• funding to provide effective advertising and communication research;		1,000
• the utilization of other operating resources to fund student employment initiatives;	17	

• reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax; and		(756)
• general government reductions applicable to 1990-91 only.		(1,040)
	595	36,163

Figure 10: 1991-92 Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Expenditures by Sub-Activity (Percentage Distribution)

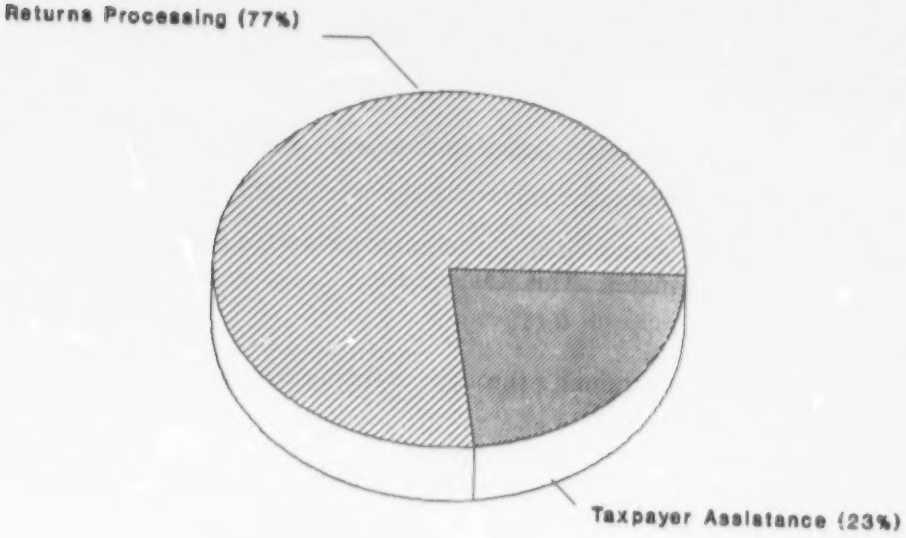


Figure 11: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Taxpayer Assistance	89,953	1,851	83,003	1,741	**6,950**	**110**
Returns Processing	236,187	5,462	220,157	5,128	**16,030**	**334**
Total	326,140	7,313	303,160	6,869	**22,980**	**444**
Other person-years		341		222		**119**
Total		7,654		7,091		**563**

Explanation of Change: Actual financial requirements were $23 million or 7.6 % more than the Main Estimates. This was due to:

	P-Ys	($000)
• additional funding obtained through Supplementary Estimates:		
for the implementation and administration of Tax Reform including 40 other person-years;	248	4,083
for the partial restoration of enforcement programs;	7	261
for the preparatory work related to the implementation of the Goods and Services Tax Credit including 17 other person-years;	112	8,798
to cover increases in the cost of printing the 1989 tax returns, guides and related information packages;		5,740
• a reduction in contributions to employee benefit plans resulting from Adjustments and Transfers;		(595)

• the utilization of other operating resources to fund student employment initiatives;	62	
• internal transfers from Post-Assessing Compliance Programs Activity to meet workload increases; and	155	6,138
• a lapse of 21 person-years and $1.4 million of the total available for use in salaries, other operating and capital.	(21)	(1,445)
	563	22,980

Performance Information and Resource Justification

Taxpayer Assistance Sub-Activity: Figure 12 provides a breakdown of the resources in this sub-activity.

Figure 12: Sub-Activity Person-Year Detail - Taxpayer Assistance

(Person-Years)	**Estimates 1991-92**	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Communications	**221.0**	229.0	213.9
Enquiries and Taxpayer Assistance			
Public Enquiries (see Figure 13)	**1,217.2**	1,236.2	1,105.0
Support Activities	**54.8**	96.8	99.6
Tax Policy and Interpretation	**158.0**	158.0	139.0
Registration	**183.0**	182.0	162.8
Statistical Services	**140.0**	140.0	130.7
Total	**1,974.0**	2,042.0	1,851.0

Note: Does not include other person-years

Communications: In 1991-92, Estimates for the Communications component of this Activity include 78 person-years in Head Office and 143 person-years across the country in 37 District Offices and seven Taxation Centres.

Head Office Communications covers the provision of structured communications research, planning, advice and services to support the delivery of Taxation programs (55 person-years) and the management of the Department's responses under the Access to Information and Privacy legislations (23 person-years).

Communications research projects, involving mail-in questionnaires, focus groups and opinion surveys, are planned to provide input into the design and modification of programs and services and to test the acceptance and understanding by the general public of the Department's publications, guides and forms.

Approximately $8.5 million is planned for national and regional advertising to encourage and assist Canadians to meet their tax filing obligations; to encourage those eligible to file for tax credits; to generate broad based awareness of changes to legislation and/or the filing process; and to promote services available.

Regional Public Affairs (143 person-years) provides local support for national programs and services. Approximately sixty of these field person-years are used for delivery of the Problem Resolution Program, dedicated to handling taxpayer problems not resolved through normal Departmental channels. In 1989-90 almost 25,000 individual cases were resolved under this program. Another 7 person-years are spent on the Community Volunteer Program, designed to train members of the community to help people who cannot complete their income tax returns. In 1989-90 about 6,500 volunteers helped some 89,000 individual taxpayers.

Local public affairs divisions are also responsible for activities such as media relations, public speaking, local advertising of Departmental programs, replying to Minister's mail, fielding Access to Information and Privacy (ATIP) requests and responding to taxpayer's enquiries.

Enquiries and Taxpayer Assistance: Person years shown in Figure 13 are those devoted to handling telephone, refund, counter, and correspondence public enquiries. Figure 13 explains the use of 1,217 person-years of the 1,272 person-years in the Enquiries and Taxpayer Assistance area in 1991-92. The remaining 55 person-years are used in Head Office for functional direction and varying levels of support activities.

Figure 13: Public Enquiries by Type and Associated Person-Years

	Telephone Enquiries (000)	Refund Enquiries-Telephone (000)	Counter Enquiries (000)	Correspondence Enquiries (000)	Total Enquiries (000)	Associated Person-Years[1]	Enquiries Handled per Person-Year
1987-88 Actual	7,130	1,026	1,525	113	9,794	1,008.3	9,714
1988-89 Actual	6,941	1,208	1,576	117	9,842	1,108.3	8,879
1989-90 Actual	7,068	1,048	1,594	111	9,821	1,130.9	8,684
1990-91 Forecast	7,712	1,572	1,549	111	10,944	1,236.2	8,853
1991-92 Estimates	7,860	1,750	1,628	135	11,373	1,217.2	9,344

1 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

In 1989-90, the public enquiries program was funded on the expectation of a high volume of enquiries concerning the 1988 legislative change to the Income Tax Act (Tax Reform). The number of enquiries, however, did not materialize; 9.8 million were received as opposed to 11.2 million that were planned.

The increase in enquiries projected for 1990-91 and 1991-92 is anticipated as a result of legislation pertaining to the Goods and Services Tax Credit and Pension Reform. It is expected that many individuals will request information about their GST credit. Much of this will be handled through automated telephone answering services (TIPS), thus reducing the incremental person-years which would otherwise have been required. However, it is also expected that there will be many enquiries regarding the status of eligibility applications and other matters. Similarly, the complex new Pension Reform legislation is expected to result in numerous questions from the public about its applicability to their circumstances. This latter will become particularly acute in the late fall of 1991 and spring of 1992 when taxpayers receive their first statement outlining the amount which they can contribute to their RRSP.

Also included in Figure 13 are approximately 10 person-years devoted to other activities intended to help taxpayers better understand the tax system. A Taxpayer Education program is being developed, initially with a focus on the small business community through workshops, seminars and special publications. The Department is also involved in Teaching Tax programs whereby material is provided free of charge to schools and is being used to introduce nearly 500,000 students annually to the history and mechanics of Canada's tax system. Films and videos have also been produced and are available from local offices of the National Film Board.

The Department is also projecting that the number of enquiries handled per person-year will improve. This improvement is forecasted as new technological advances such as TIPS are expanded to more areas of the enquiries workflow.

Program Evaluation Study: Although not full scale program evaluation reviews, two studies on the public enquiries telephone service were conducted concurrently during the 1990 filing season.

An internal evaluation study was conducted to monitor the quality of service to taxpayers. The objective of the study was to contribute to program betterment by providing field offices with ongoing feedback and enhanced testing results on identified problem areas.

An external contract was also awarded to enhance the monitoring coverage of the quality of service being provided. This study provided for a broader range of subjects being tested and an independent corroboration of our internal results.

These studies revealed the following:

- improvements in the quality of information were noted in both studies as the filing season progressed;
- the overall quality for the 1990 filing season showed no statistically significant difference from the review of the 1989 filing season;
- the quality of service was judged to be uniform throughout the five regions; and
- staff were considered to be very courteous in both studies.

Tax Policy and Interpretation: This area provides interpretations of the law on particular cases that form precedents for the application of the law in similar situations. It also provides advice and information on problems encountered with the application of the law and, where necessary, seeks legislative solutions. Services are provided to the general public, provincial and foreign governments, other federal government departments and other areas in Taxation through binding advance income tax rulings, opinion letters and telephone responses. Technical experts participate in seminars sponsored by the Canadian Tax Foundation and other national organizations.

The most complex tax issues are dealt with in this area. Numerous Canadian and foreign corporations consider it necessary to refer their large proposed re-organizations and other complex Canadian transactions for an advance ruling on the tax implications before going ahead with them. There has been constant pressure from tax practitioners and big business to enhance this service. Actual workload volumes for 1989-90 include 823 binding advance rulings, 3,189 opinions and 19,634 telephone enquiries.

Registration: The Registration area is responsible for administering the provisions of the Income Tax Act pertaining to the registration and monitoring of charities, amateur athletic associations, and political organizations; pension and other deferred income plans, as well as non-resident charitable organizations and pension trusts.

The operational demands of these programs have recently been heightened by the addition of two new initiatives including the introduction of Pension Reform legislation (see page 25) and the Minister's review of the administration of charities (see page 28). The Directorate operates a national toll-free enquiries service for both the Charities and Registered Plan Divisions' areas of responsibility. The

Directorate also manages compliance programs designed to identify organizations and plans not complying with the terms of registration. Under such a program, the Government Consulting and Audit Agency conducted 483 audits of charities in 1989-90.

Automation projects, including the development of a local area network in the Directorate have permitted productivity and service improvements. These have helped offset increases in the volume of work. Over the last few years the number of applications and general enquiries received in both the Charities and Registered Plans Divisions has increased.

The number of applications for new registrations received for deferred income plans has grown by 32% from 3,948 (1987-88) to 5,200 (1989-90). Similarly the number of telephone enquiries has grown by 25% from 8,801 (1987-88) to 11,000 (1989-90).

The number of registered charities has grown by 8% from 58,500 (1987-88) to 63,000 (1989-90). Similarly, the number of telephone enquiries has grown by 2% from 52,889 (1987-88) to 54,000 (1989-90).

The increase in resources for Registration, as displayed in Figure 12, results from an increase associated with Pension Reform legislation. It is estimated that increased workload will include approximately 52,000 and 42,000 additional enquiries in 1990-91 and 1991-92 respectively, as well as 8,875 and 26,875 amendments to existing plans in 1990-91 and 1991-92 respectively.

Statistical Services: This area provides numerous services to diverse clients including the Department of Finance, Statistics Canada, other federal agencies, managers of Taxation, parliamentarians, the general public, the media and researchers. The area compiles statistics from taxfiler documents, and publishes some of these statistics in "Taxation Statistics". As well it develops and operates mathematical models, notably in support of the Department of Finance's analysis and evaluation of tax policy, provides consulting services in statistical methodology and operations research to managers throughout the Department, and controls access by government departments to taxfiler data as permitted by federal statutes.

Over the last few years the nature of the work done became more diverse and complex. Requests for statistics increased to some 1,600 in 1989-90.

Returns Processing Sub-Activity: Figure 14 provides a breakdown of the resources in this sub-activity.

Figure 14: Sub-Activity Person-Year Detail - Returns Processing

(Person-Years)	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Tax Forms	**712.0**	708.0	617.5
Assessment of Returns			
Returns Processed (see Figure 15)	**2,600.1**	2,598.4	2,583.3
Taxpayer Requested Adjustments (see Figure 16)	**877.8**	938.1	869.9
Taxroll	**1,016.9**	882.1	784.0
Other Returns	**353.1**	240.2	298.9
Support Activities	**344.1**	340.2	308.4
Total	**5,904.0**	5,707.0	5,462.0

Note: Does not include other person-years

Tax Forms: The resources associated with Tax Forms are those used in the printing and distribution of income tax and other information returns, as well as pamphlets, brochures and other publications. The following table indicates for 1989-90, the last year for which actual data is available, the number of various kinds of individual tax returns and other information brochures which were produced and distributed through this Activity:

	Quantity Printed (000's)
T1 General package (personalized)	5,127
T1 Special package (personalized)	7,468
T1 Non-Personalized Books	11,253
T1 Supplementary Guides	5,671

Furthermore, approximately 5 million address labels without forms are produced and sent to taxpayers who have previously used tax preparers. This saves considerable cost in printing and postage because the tax preparers use a much smaller information package (tax forms without all of the guides) when completing the tax returns for their clients.

In addition to producing these and other forms, this Activity also uses approximately 400 person-years for sorting and distribution of tax returns once they are received in Taxation Centres.

Assessment of Returns - Returns Processed: Figure 15 provides further information on the workload and associated person-years involved in processing tax returns. Results in this figure are measured by the number of tax returns processed. Figure 15 shows the number of notices of assessment issued for returns processed in each fiscal year.

A return is counted as processed when the computer run is complete and a Notice of Assessment produced. At the peak of the assessing program, the computer batches can be in volumes in excess of one million returns. The program's peak processing period coincides with the fiscal year end of March 31. It occasionally occurs that the timing of the computer runs are such that one extra run is processed prior to the fiscal year end. This situation occurred in 1989-90 which resulted in an apparently abnormal increase in the returns processed in 1989-90 and an abnormal decrease in 1990-91.

Figure 15: Returns Processed by Type and Associated Person-Years

	T1 Individual Returns Processed (000)	T2 Corporation Returns Processed (000)	T3 Trust Returns Processed (000)	Special Returns Processed (000)	Total Returns Processed (000)	Associated Person-Years [1]	Returns Processed Per Person-Year
1987-88 Actual	16,795	783	381	168	18,127	2,528.1	7,170
1988-89 Actual	17,557	843	288	270	18,958	2,590.9	7,317
1989-90 Actual	19,399	908	139	327	20,771	2,624.7	7,914
1990-91 Forecast	18,567	958	152	154	19,831	2,598.4	7,633
1991-92 Estimates	19,041	1004	157	164	20,366	2,600.1	7,833

1 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

In prior Part III presentations this figure reflected the person-years for the entire Returns Processing sub-activity which included the costs for EDP and operational services for Taxation Centres. Under the Department's new Operational Planning Framework structure, these latter costs have been segregated and included in the Administration and EDP Services Activity since they support more than one Activity.

The person-year requirement is projected to remain relatively static between 1990-91 and 1991-92. This reflects increased resource requirements to cover the .5 million growth in tax returns and the processing of the contribution statements connected to Pension Reform. This resource level also takes into account some person-year decreases resulting from productivity improvements.

The number of returns processed per person-year reflected in Figure 15 shows a general increase over the five year period. This increase is attributable to productivity gains achieved through advances in technology and changes in processing method.

Assessment of Returns - Taxpayer Requested Adjustments: Figure 16 provides further information on the workload and associated person-years involved in processing adjustments requested for T1 Individual, T2 Corporation and T3 Trust returns.

Figure 16: Taxpayer Requested Adjustments by Type and Associated Person-Years

	T1 Individual Returns Adjustments (000)	T2 Corporation Returns Adjustments (000)	T3 Trust Returns Adjustments (000)	Total Adjustments (000)	Associated Person-Years [1]	Adjustments Per Person-Year
1987-88 Actual	1,323	162	10	1,495	850.3	1,757
1988-89 Actual	2,517	177	14	2,708	846.3	3,200
1989-90 Actual	2,551	182	18	2,751	886.2	3,104
1990-91 Forecast	3,597	203	18	3,818	938.1	4,070
1991-92 Estimates	3,382	214	20	3,616	877.8	4,119

1 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

Starting in 1988-89, the T1 counting methodology was changed to include requests by taxpayers for adjustments that were previously handled in the returns processing workflow as intercepts. For 1987-88, only requests actually resulting in an adjustment to a tax return were counted; the 800,000 to 1,100,000 yearly manual intercept actions are not included in Figure 16.

Figure 16 includes a forecasted increase in adjustments for the 1990-91 year. This increase is attributable to the processing of the Goods and Services Tax Credit. It is anticipated that these requests for adjustments will drop starting in 1991-92 as taxpayers become familiar with the proper procedures associated with filing for GSTC. These adjustments are quickly processed which accounts for the increase in the adjustments per person-year figure.

Assessment of Returns - Taxroll: The Taxroll operation is the custodian of taxpayer returns for the department. Approximately 19 million individual returns, 1 million corporation returns, 3 million Trust returns and all other information returns and associated information slips are maintained in the Taxation Centres. Taxroll retrieves, issues to users and refiles approximately 4.5 million returns each year through an automated computer system. In addition research is conducted to remail undelivered refund cheques. The increase in resources for Taxroll in 1991-92 is caused by additional workload associated with the GSTC applications and the new information returns related to bearer debt obligations and security transactions (Tax Reform).

Assessment of Returns - Other Returns: Most of the resources in this area are used for the capture of data from 23.4 million T4 and other information slips and 1.4 million information returns filed by employers. The information is used in compliance activities and to operate an automated matching program to verify the income reported on the T1 return, pensionable and insurable earnings for purposes of the Canada Pension Plan and Unemployment Insurance Act and to provide

information on late and non-filers. The increase in resources for 1991-92 arise from Tax Reform related to data capture of new information returns related to bearer debt obligations and security transactions.

Assessment of Returns - Support Activities: These resources are used to cover such support activities as data capture for other areas of the Department and outside agencies, the transcription of information as part of the file selection process, and the manual calculation of tax for certain returns. These resources also include person-years used in the head office and operational support functions.

B. Post-Assessing Compliance Programs

Objective

To enhance taxpayer compliance with the law.

Description

To ensure fairness in the self-assessment system, this Activity carries out a range of post-assessing examinations, audits and investigations to verify the facts and re-assesses taxpayers according to the results.

This Activity consists of the following three sub-activities:

Examination: The Examination sub-activity verifies specific income, deductions and credits claimed by taxpayers and provisionally accepted by the Department during initial assessing. It tests the degree of accuracy in self-assessment to ensure compliance with tax provisions, and recovers taxes from those who have made erroneous claims. In addition, taxpayers who have failed to comply with the filing requirements of the Income Tax Act are identified and necessary action is taken to obtain compliance and to recover tax revenues.

The Examination sub-activity consists of four operations:

Post-Assessing: consists of the examination of certain claims for deductions or exemptions that had been accepted as filed. These are selected for a secondary review, involving either comparison with prior year returns or additional supporting documents from the taxpayer. Post-assessing also includes the validation of claims for provincial tax credits and incentives.

Matching: consists of the verification of income reported by taxpayers against information slips received from third parties, for example, T4 slips from employers and T5 slips from banks.

Office Examination: consists of the examination of certain categories of income included in tax returns where the necessary contacts with the taxpayer can be made by telephone, letter or personal interview in a District Office. These taxpayers are typically those in receipt of income from sales, investments and rentals.

Late and Non-Filer Programs: each individual is required to file a return by April 30th of each year for which there is tax payable. Every corporation is required to file a return every year whether or not tax is payable. The objective of these programs is to identify those who fail to comply with this requirement and to obtain the appropriate returns and tax. Where a person has filed in the past,

computer records help to identify delinquents. A variety of special projects are conducted to identify those who have not filed in the past. Failure to file a return is subject to a range of penalties. This operation adds to the taxrolls those who might otherwise avoid having to pay taxes.

Audit: The Audit sub-activity is concerned with the detection of non-compliance among taxpayers whose income is from sources other than salaries and wages. This includes corporations and self-employed individuals, such as unincorporated businesses, professionals, trusts, farmers, and fishermen. Audit activities include the examination of books, records, properties and operations; the application of tax law and accounting principles to the facts established; and the initiation of reassessment actions where appropriate.

Tax Evasion Investigations: Tax evasion is the commission or omission of an act, or a conspiracy to commit such an offense intended to deceive, so that the tax reported by the taxpayer is less than the tax payable under the law. This sub-activity involves the activities of special investigators in a planned program of tax evasion investigations and the prosecution of significant incidents of tax evasion.

The fundamental purpose of all Post-Assessing Compliance Programs is to foster future voluntary compliance and to maintain public confidence in the integrity of Canada's self-assessment system of taxation.

Resource Summaries

The Post-Assessing Compliance Programs Activity accounts for 21.6 % of the Program's 1991-92 total expenditures and 21.4 % of total person-years.

Figure 17: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92		Forecast 1990-91		Actual 1989-90	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Examination	**50,787**	**911**	43,690	823	35,692	938
Audit	**208,176**	**3,680**	196,707	3,590	187,746	3,548
Tax Evasion Investigations	**29,163**	**518**	28,454	518	29,728	544
Total	**288,126**	**5,109**	268,851	4,931	253,166	5,030
Other person-years		**82**		43		11
Total		**5,191**		4,974		5,041

Of the total 1991-92 expenditures for this Activity, 94.0 % relates to personnel and 6.0 % to other operating.

Explanation of Change: The financial requirements for 1991-92 are $19.3 million or 7.2 % higher than the 1990-91 forecasted expenditures. The increase is comprised of the following:

	PY's	($000)
• an increase in funding for the partial restoration of enforcement programs;	158	7,729
• an increase in funding for the continuing implementation of the Goods and Services Tax Credit;		221
• funding to cover the development and implementation of the Miscellaneous Information Slip Processing (MISP) Project;	66	1,300
• reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax;		(150)
• the reinstatement of one-time general government reductions applicable only to 1990-91;		1,202

• a decrease in the utilization of other operating resources to fund student employment initiatives;	(27)	
• an increase in personnel and other operating costs as a result of salary adjustments and other changes; and		7,937
• internal transfers from the Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity to meet increased workload.	20	1,036
	217	19,275

The financial requirements for 1990-91 are forecasted to be $0.3 million or .1 % lower than the 1990-91 Estimates of $269.1 million. This change is the result of the following:

	P-Y's	($000)
• additional resources for the program costs related to the Goods and Services Tax Credit;	24	963
• the utilization of other operating resources to fund student employment initiatives;	27	
• reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax; and		(53)
• general government reductions applicable to 1990-91 only.		(1,202)
	51	(292)

Figure 18: 1991-92 Post-Assessing Compliance Programs Expenditures by Sub-Activity (Percentage Distribution)

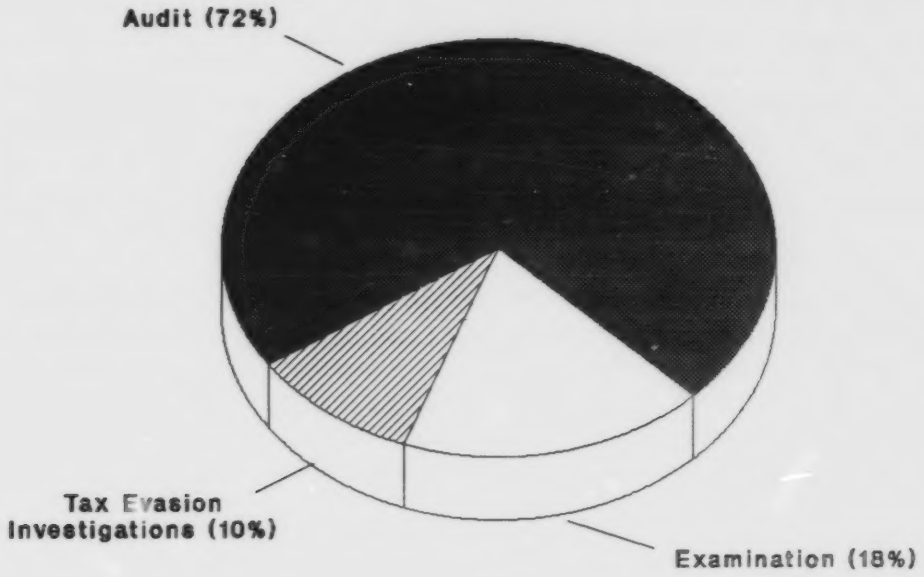


Figure 19: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Examination	35,692	938	36,765	939	(1,073)	(1)
Audit	187,746	3,548	187,616	3,590	130	(42)
Tax Evasion Investigations	29,728	544	29,759	520	(31)	24
Total	253,166	5,030	254,140	5,049	(974)	(19)
Other person-years		11		-		11
Total		5,041		5,049		(8)

Explanation of Change: Actual financial requirements were $1.0 million or 0.4 % less than the Main Estimates. This was due to:

	PY's	($000)
• additional funding obtained through Supplementary Estimates:		
for the implementation and administration of Tax Reform;	72	2,376
for the partial restoration of enforcement programs;	227	11,995
• a reduction in contribution to employee benefit plans resulting from Adjustments and Transfers;		(428)
• the utilization of other operating resources to fund student employment initiatives;	11	
• internal transfers to the non-discretionary Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity and to rebase various support services in field offices in the Administration and EDP Services Activity; and	(282)	(11,167)
• a lapse of 36 person-years and $3.8 million of the total available for use in salaries, other operating and capital.	(36)	(3,750)
	(8)	(974)

Examination Sub-Activity: Figure 20 provides a breakdown of the resources provided in this sub-activity

Figure 20: Sub-Activity Person-Year Detail - Examination

(Person-Years)	**Estimates 1991-92**	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Post-Assessing (see Figure 21)	**55.7**	74.6	80.5
Matching (see Figure 22)	**76.7**	37.8	119.8
Office Examination (see Figure 23)	**295.6**	284.3	336.3
Late and Non-Filer Programs (See Figure 24)	**376.0**	326.0	323.9
Support Activities	**107.0**	100.3	77.5
Total	**911.0**	823.0	938.0

Note: Does not include other person-years

The components within the Examination sub-activity are of a non-mandatory nature in relation to many other activities within the Department's mandate (i.e. returns processing). Historically, these programs have been the first to be adjusted internally in order to fund shortcomings in other programs of a non-discretionary type.

Program results in each of the following areas, Post-Assessing, Matching and Office Examination, are measured by the number of returns reviewed and additional taxes assessed. The Late and Non-Filer Program results are measured by the number of returns reviewed.

Post-Assessing: Projects undertaken in the post-assessing workload include the examination of claims for deductions such as: away from home expenses, spousal transfers, disability, and moving expenses. Figure 21 presents the resources associated with this post-assessing workload.

Figure 21: Post-Assessing of Returns, Additional Tax Assessed and Associated Person-Years

	Returns Reviewed						
	Regular Post-Assessing	Provincial Tax Credit Post-Assessing	Total	Additional Tax Assessed ($000)	Associated Person-Years[1]	Returns Reviewed per Person-Year	Additional Tax Assessed per Return Reviewed ($)[2]
1987-88 Actual	84,122	49,644	133,766	20,914	112.0	1,194	156
1988-89 Actual	55,002	31,485	86,487	23,451	73.5	1,177	271
1989-90 Actual	41,826	41,943	83,769	19,407	86.3	971	232
1990-91 Forecast	46,954	33,206	80,160	25,287	74.6	1,075	315
1991-92 Estimates	39,130	33,206	72,336	15,149	55.7	1,299	209

1 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.
2 Includes federal and provincial tax.

In the Post-Assessing workload the dollar recoveries associated with reviewing returns claiming a provincial tax credit are low in comparison to the recoveries associated with the regular post-assessing projects. Validating the provincial tax credits is mandatory as the Department has a contractual commitment to do a specific level of workload. This mixture of recovery levels, combined with the variety of claims that are covered by Post-Assessing activities, accounts for the variations in person-years, returns reviewed per person-year and additional tax assessed over the years.

Matching: In Figure 22 the term manual and computer-assisted matching refers to that portion of the matching program in which discrepancies are identified by internal computer matching. These identified discrepancies are then subjected to a manual adjustment and reassessment notice. The fully automated matching portion of the program is one in which the discrepancy identification and the production of the reassessment notice are both handled by the computer.

Figure 22: Matching of Returns, Additional Tax Assessed and Associated Person-Years

	Returns Reviewed							
	Manual and Computer-Assisted Matching	Fully Automated Matching	Student Matching	Total	Additional Tax Assessed ($000)	Associated Person-Years[1]	Returns Reviewed per Person-Year	Additional Tax Assessed per Return Reviewed ($)[2]
1987-88 Actual	112,267	111,147	-	223,414	45,855	71.4	3,129	205
1988-89 Actual	42,131	149,872	-	192,003	38,965	19.7	9,746	203
1989-90 Actual	386,008	135,100	-	521,108	103,267	122.7	4,250	198
1990-91 Forecast	69,528	130,000	123,086	322,614	91,424	79.0	4,084	283
1991-92 Estimates	80,300	125,000	292,500	497,800	104,345	142.7	3,488	210

1 Resources for all years include student person-year equivalents; overtime person-year equivalents are included for 1989-90 and prior years only.
2 Includes federal and provincial tax.

The matching program has over the years experienced fluctuations in resourcing. In 1989-90 the Department was provided with extra resources to partially restore its enforcement programs. In order to make the most efficient use of the resources for that year a special matching program was implemented using 120 person-years as such a program could be launched on short notice.

The 1990-91 resource level also reflects a special effort to augment the matching program, this time with student resources. The Department converted other operating dollars to a 43 person-year equivalent.

In 1991-92 the Department will be launching a matching program as part of the Miscellaneous Information Slip Processing initiative involving 109 person-years, 66 of which represent students (see page 26). Additional tax assessed for MISP in 1991-92 will be in the order of $57 million and is expected to reach $100 million after full implementation of this project.

The wide fluctuation in results is, therefore, a consequence of the variety of programs being undertaken and the level of resources applied.

Office Examination: This program concentrates on taxpayers who report rental, investment and commission income as well as self-employed individuals and corporations at the low end of the gross income range.

Figure 23: Office Examination of Returns, Additional Tax Assessed and Associated Person-Years

	Returns Examined	Additional Tax Assessed ($000)	Associated Person-Years[1]	Returns Examined per Person-Year	Additional Tax Assessed per Return Examined ($)[2]
1987-88 Actual	29,422	48,792	286.9	103	1,658
1988-89 Actual	37,069	57,300	292.0	127	1,546
1989-90 Actual	36,118	74,057	339.0	106	2,050
1990-91 Forecast	31,247	70,731	284.3	110	2,264
1991-92 Estimates	37,454	75,222	295.6	127	2,008

1 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.
2 Includes federal tax only.

The decrease in associated person-years being forecasted for 1990-91 is related to a transfer of resources from this area to post-assessing. As a result, the number of returns examined will drop and consequently the total Additional Tax Assessed will also fall. However, the Additional Tax Assessed per Return will increase since it will be the less productive files which are not examined. In 1991-92, the small increase in person-years will result in a higher number of Returns Examined and Additional Tax Assessed, and a flattening out of Additional Tax Assessed per Return as the additional files examined are expected to result in lower yields.

Program Evaluation Study: An evaluation study of the Office Examination Program was done to determine its effectiveness as an extension of the Audit Program and to expose opportunities to broaden the scope of the Program.

Information was provided on expanding both the depth of examination as well as the target population.

In terms of program effectiveness, the study identified compliance improvement in three-quarters of the cases subjected to a second audit. Office examinations were shown to have a positive impact on the majority of taxpayers.

Late and Non-Filer Programs: The delinquent action workload, displayed in Figure 24, comprises two major streams of returns: "Systems Initiated" and "Identification Projects". Within the Systems Initiated workload, there are two segments: Manual Action which requires the use of person-years, and Automated Computer Action which does not. Generally, the identification projects require

research and are more labour intensive than the systems initiated stream. Thus, from year-to-year, as the emphasis shifts from one stream to the other because of resource availability, the associated person-years and the returns obtained per person-year will vary accordingly (in Figure 23, no consideration is made for the relative weights of the workloads). In 1988-89, because of the reduced number of person-years available, a greater emphasis was put on the "Automated Computer Action" segment and the "Manual Action" segment was reduced.

Figure 24: T1, T2 and T3 Returns Obtained through the Late and Non-Filer Program and Associated Person-Years

	Returns Obtained-Systems Initiated					
	Manual Action	Automated Computer Action	Returns Obtained-Identification Projects	Total Returns Obtained	Associated Person-Years[1]	Returns Obtained per Person-Year
1987-88 Actual	100,050	240,612	20,469	361,131	359.9	1,003
1988-89 Actual	90,769	215,941	13,766	320,476	312.5	1,026
1989-90 Actual	104,226	232,256	22,390	358,872	325.8	1,101
1990-91 Forecast	96,910	232,256	22,390	351,556	326.0	1,078
1991-92 Estimates	117,419	232,256	26,318	375,993	376.0	1,000

1 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

Additional person-years are being added in 1991-92 to this area to make use of additional information being made available by the mandatory reporting of SIN. This will result in an increase in the total number of returns obtained.

Support Activities: The resources in this area include those used for file selection, referrals, and adjustments, along with head office resources associated with this sub-activity.

Audit Sub-Activity: Figure 25 provides a breakdown of the resources in this sub-activity.

Figure 25: Sub-Activity Person-Year Detail - Audit

(Person-Years)	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
T1-Individuals - (see Figure 26)	311.5	311.5	439.7
T2-Corporations - (see Figure 27)	2,175.4	2,020.4	1,861.9
T1-Other, T3-Trusts, Deferred Income Plans & Tax Incentive Programs - (see Figures 28 & 29)	288.2	294.2	269.3
File Selection & Audit Review	225.8	282.6	313.5
Real Estate Appraisals & Business Equity Valuations	137.5	137.5	132.1
Direction & Support	334.6	334.6	330.4
Service to Other Programs	207.0	209.2	201.5
Total	3,680.0	3,590.0	3,548.4

Note: Does not include other person-years

The field audit program is directed at taxpayers who have sources of income other than a regular salary - generally self-employed persons, professionals, business people, farmers and fishermen. Trusts and corporate taxpayers are also covered by this program. In addition, various incentive programs, e.g. the Scientific Research and Experimental Development Tax Credit program, require field audit attention.

During the past year, Audit Programs Directorate has developed an improved method of reporting field audit dollar results. The old Additional Tax Assessed concept has been replaced by Additional Tax Assessable (Revenue Impact) plus Refunds Offset/Reduced (Expenditure Impact) which combine to provide a total Current Impact for the files audited. In general, each file audited may include current and prior years returns subject to the three year statute barred date. In brief, this improvement now limits additional tax assessable to those adjustments identified by the auditor, as opposed to including other adjustments such as taxpayer requested adjustments which may have appeared on the assessment at the same time as the auditor caused adjustment. In addition, refunds offset or reduced as a result of auditor action are now reported. These are shown separately to distinguish them from Additional Tax Assessable. These concepts are further defined below.

Additional Tax Assessable (Revenue Impact) represents the total federal tax which will be incorporated in the amounts assessed by the Department as a result of the adjustments identified by the auditor for the taxation years audited.

Refunds Offset/Reduced (Expenditure Impact) represents the amount of net federal tax which would have been refunded to a taxpayer as a result of a written request for an adjustment, if the auditor had not discovered an equivalent or lesser amount of unreported tax during the course of the audit. The net result is that a refund which has been claimed is partly or completely denied.

There are three additional points to bear in mind when reading the following Figures (26, 27, 28 and 29) which report specific program outputs.

1 The Actual number of Files Audited for 1987-88 and 1988-89 differ from previously published reports for the following reasons:

- referrals to Tax Evasion Investigations have been deleted as they are included in Figure 30; and
- as a consequence of restating prior year results in accordance with the improved method of reporting Audit Programs Directorate results, the data capture system re-ran prior year programs: this resulted in the inclusion of files started in one year and completed in subsequent years.

2 Dollar results for all years include additional federal taxes or federal taxes offset or reduced. Penalties, interest and provincial tax amounts are not included.

3 Actual person-years utilized may vary from Forecast and Estimates amounts for Individuals, Corporations, Trusts and Tax Incentive audit programs for the following reasons:

- the recurring need to shift resources to the primary Departmental Activities when unforeseen circumstances arise.
- the on-going need to reposition audit staff in response to changing compliance priorities, for example the need to devote sufficient resources to tax incentive audit programs.
- the allocations for the Estimates year are tentative since greater flexibility is being given to District Offices in assigning audit staff to permit Offices to take into consideration particular local economic conditions.

T-1 Individuals Audit Programs: Figure 26 provides details of the T1 - self-employed individuals audit program. 1989-90 actuals indicate that slightly fewer person-years than previously forecast (i.e. 441.0 vs 479.6 forecast in last year's Part III) were available for field audits. The actual number of files audited (15,762) exceeded the previous forecast (12,356) due to higher productivity per person-year.

Similarly, 1990-91 forecast person-years (311.5) fall below that estimated for 1990-91 (474.8) in last year's Part III. However, the associated drop in forecast files (i.e. 13,352 vs 15,689 estimated in last years Part III) audited is less than would be expected. The declining level of resources over time, as diplayed in Figure 26, indicates the Department's decision to reposition staff to the corporate audit program (see Figure 27). Notwithstanding this shift, efforts have been made to try to audit as many probable instances of non-compliance as possible. This has been accomplished through improved audit methods including in some instances, auditors restricting their examinations to certain aspects of filed returns. As a result, audits have been completed in a more timely manner. This has produced an increase in the number of files audited per person-year for fiscal years 1989-90 through 1991-92. The current impact per file audited is expected to increase in 1990-91 and 1991-92 from previous years. This increase reflects the generally buoyant economic conditions which prevailed during the years subject to audit and an augmented emphasis on the identification and subsequent audit of instances of high probability of non-compliance.

Figure 26: Files Audited, Additional Tax Assessable and Associated Person-Years - Individuals

	Files Audited	Additional Tax Assessable (Revenue) ($000 's)	Refunds Offset/ Reduced- (Expend.) ($000 's)	Total Current Impact ($000's) (1)	Associated Person-Years (2)	Files Audited per Person-Year	Total Current $ Impact per File Audited
1987-88 Actual	15,961	77,906	14,521	92,427	614.3	26.0	5,791
1988-89 Actual	16,463	95,605	14,419	110,024	499.9	32.9	6,683
1989-90 Actual	15,762	121,584	13,518	135,102	441.0	35.7	8,571
1990-91 Forecast	13,352	112,240	19,147	131,387	311.5	42.9	9,840
1991-92 Estimates	13,352	112,240	19,147	131,387	311.5	42.9	9,840

1 In 1988-89 and 1989-90, Appeals by taxpayers of audits completed in previous years resulted in reductions of Additional Tax Assessable in the amounts of $10,750,000 and $10,696,000 respectively. This information results from a special study and is not available for prior or subsequent years and therefore these reductions have not been included in the data for 1988-89 and 1989-90. The feasability of capturing this information in subsequent years is currently being considered. Total Current Impact reflects federal taxes only.

2 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

T-2 Corporate Audit Program: Figure 27 provides details of the T2 corporate audit program. 1989-90 actuals indicate that more person-years than previously forecast (1,864.0 vs 1,700.4 in last year's Part III) were made available for corporate audits. Similarly, the 1990-91 forecast person-years (2,020.4) are higher than that

estimated for 1990-91 (1,964.7) in last year's Estimates Part III. A further increase in person-years is estimated for 1991-92. The actual number of files audited per person-year has declined over the five year period displayed in Figure 27, as a result of the significant change in the nature and complexity of audit work. The corporate audit program continues to face more complex tax issues and more elaborate business practices. The ever growing globalization of business enterprises and the ensuing international tax issues are contributing factors. However, the productivity of the program, in terms of the Total Current Impact as shown in Figure 27, is expected to increase. This results from an increased number of auditors available to conduct audits and additional emphasis on identifying for audit instances of high probability of non-compliance.

Figure 27: Files Audited, Additional Tax Assessable and Associated Person-Years - Corporations

	Files Audited	Additional Tax Assessable (Revenue) ($000's)	Refunds Offset/ Reduced- (Expend.) ($000's)	Total Current Impact ($000's) (1)	Associated Person-Years (2) (3)	Files Audited per Person-Year	Total Current $ Impact per File Audited
1987-88 Actual	15,132	378,922	538,964	917,886	1,529.1	9.9	60,659
1988-89 Actual	15,522	274,387	490,543	764,930	1,711.8	9.1	49,280
1989-90 Actual	15,642	501,706	566,914	1,068,620	1,864.0	8.4	68,317
1990-91 Forecast	13,348	490,529	465,032	955,561	2,020.4	6.6	71,588
1991-92 Estimates	14,357	624,879	477,112	1,101,991	2,175.4	6.6	76,756

1 As in the previous Figure, Appeal reductions of $125,163,000 and $84,302,000 have not been included in the Total Current Impact data for 1988-89 and 1989-90 respectively. Total Current Impact reflects federal taxes only.

2 Actual Associated Person-Years for 1988-89 differ from that reported in Figure 18 of the 1990-91 Estimates Part III by 3.8 person-years that should have been reflected in the associated person-years total for Other Returns.

3 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-years equivalents.

T-1 Other, T-3 Trusts, Deferred Income Plans and Tax Incentive Programs: Figures 28 and 29 include other audited returns not included in Figures 26 and 27.

Figure 28 includes the audit of other T1 Individual returns undertaken as special projects during the course of the year when unusual trends are discovered during initial assessment. By their nature, special studies can focus on a wide variety of subjects and consequently, the resulting current impact may fluctuate significantly. For example, a disallowed tax shelter may involve many T1 - Other Files and may have a large or small effect on the current impact depending on the nature of the shelter. The trust audit program is also displayed. The decline in

associated person-years available for these audits, which has flattened out in 1989-90, has been accompanied by improved audit methods. These include, especially in the case of T1 Other Returns, restricting auditor examinations to certain aspects of filed returns.

Figure 28: Files Audited, Additional Tax Assessable and Associated Person-Years - T1 Other Returns and T3 Trust Returns

	T1 - Individual - Other Returns				T3 - Trust				
	Files Audited	Additional Tax Assessable (Revenue) ($000's)	Refunds Offset/ Reduced- (Expend.) ($000's)	Total Current Impact ($000's) (1)	Files Audited	Additional Tax Assessable (Revenue) ($000's)	Refunds Offset/ Reduced- (Expend.) ($000's)	Total Current Impact ($000's) (2)	Total T1 Other & Trust Files Assoc'd Person-Years (3)
1987-88 Actual	9,804	60,982	4,363	65,345	1,531	1,924	3,452	5,376	49.8
1988-89 Actual	10,206	54,051	3,543	57,594	1,101	2,193	286	2,479	32.8
1989-90 Actual	11,352	88,624	4,853	93,477	954	6,383	1,673	8,056	25.3
1990-91 Forecast	9,880	76,448	3,795	80,243	687	4,491	125	4,616	28.2
1991-92 Estimates	10,311	70,026	4,139	74,165	1,068	3,748	1,384	5,132	28.2

1 As in the previous Figure, Appeal reductions of $6,448,000 and $7,961,000 have not been included in the Total Current Impact data for 1988-89 and 1989-90 respectively.

2 Similarly, for T3 Trusts, Appeal reductions of $86,000 and $359,000 have not been included in the Total Current Impact data for 1988-89 and 1989-90 respectively. In both cases, only federal taxes are reflected.

3 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

Figure 29 includes the audit of Deferred Income Plans and Tax Incentive Programs. The Deferred Income Plans audit program for 1991-92 is currently under review and accordingly no audits have been displayed for this year. The Audit of the Tax Incentive Programs is considered mandatory and resources are made available as necessary to handle the volume and complexity. The decline in the current impact for the Forecast and Estimates years reflects the fact that only a small number of Scientific Research Tax Credit (SRTC) designations remain to be audited. This tax incentive terminated in 1985 and the associated audit program is winding down. Large assessments occured in 1987-88 and 1988-89 when the SRTC audit program was in full vigour.

The decline in SRTC workload has been more than made up by the Scientific Research and Experimental Development Tax Credit (SR&ED) Program which requires pre-audit as opposed to post audit activity. Furthermore, Audit Programs Directorate staff perform a taxpayer education role by conducting seminars and providing materials to explain the details of this Program to interested taxpayers. The SR&ED Program is well received by the business community. Much of this acceptance results from the Department's ability to process claims on a timely basis. In 1989-90, most claims were processed in less than 180 days. This represents a large improvement over the 1988-89 experience where less than 50% were completed after 300 days. It is the nature of the SR&ED Program to produce much lower assessments.

Figure 29: Files Audited, Additional Tax Assessable and Associated Person-Years - Deferred Income Plans and Tax Incentive Programs

	Charity & Deferred Income Plans (1)	Flow Through Shares and Petroleum and Gas Revenues (2)	Scientific Research Tax Credit and Scientific Research Exper. Dev. Tax Credit (3)	Cape Breton Investment Tax Credit (4)	Total Files Audited	Additional Tax Assessable (Revenue) ($000's)	Refunds Offset/ Reduced- (Expend.) ($000's)	Total Current Impact ($000's) (5)	Assoc'd Person-Years (6)
1987-88 Actual	553	225	4,197	n/a	4,975	412,139	41,991	454,130	283.9
1988-89 Actual	238	827	4,004	41	5,110	389,628	6,213	395,841	294.9
1989-90 Actual	31	564	3,629	80	4,304	189,468	43,635	233,103	249.1
1990-91 Forecast	216	534	2,938	61	3,749	43,385	26,275	69,660	266.0
1991-92 Estimates	n/a	458	3,288	60	3,806	43,385	26,275	69,660	260.0

1 Commencing with 1989-90, the field audit of charitable organizations has been carried out by the Government Consulting and Audit Agency. Files audited in 1989-90 and later years refer to audits of Deferred Income Plans.

2 The Petroleum and Gas Revenue Tax (PGRT) program ended in 1986-87. However, the audit program for applicable years continued subject to statute limitations. No PGRT audits are forecast or estimated for 1990-91 and 1991-92.

3 The May 23, 1985 Federal Budget terminated the Scientific Research Tax Credit program and introduced the Scientific Research and Experimental Development Tax Credit program.

4 The Cape Breton Investment Tax Credit program commenced April 1, 1988.

5 As in previous Figures, Appeal reductions of $3,000 and $2,460,000 have not been included in the Total Current Impact data for 1988-89 and 1989-90 respectively. Total Current Impact reflects federal taxes only.

6 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

File Selection and Audit Review: By applying various statistical formulas or file selection criteria, lists of taxpayer returns are generated that indicate the highest probability of non-compliance. Field audits vary with the complexity of the taxpayer's return and involve limited or detailed examination of taxpayer records. In assessing and collecting taxes, the Department's principal objective is to ensure the fair and impartial treatment of every taxpayer. Audits are reviewed in the District Offices, while head office co-ordinates and tests these reviews to make certain that tax laws are applied consistently and uniformly. Figure 25 indicates that resources available for this workload are expected to decline. The reduction reflects a repositioning of Audit Review staff to audit programs,particularly the corporate audit program.

Real Estate Appraisals and Business Equity Valuations: The Real Estate Appraisal and Business Equity Valuation Programs are support functions to the Departmental compliance programs administered by the Audit Programs Directorate. The Real Estate Appraisal Program's main activity is to service referrals dealing with valuation questions pertaining to interests in real property, listed personal property and other tangible property. In 1989-90, 4,818 real estate appraisals were completed.

The purpose of the Business Equity Valuation Program is to determine the fair market value of assets for which there is no quoted market, such as shares in private companies, partnerships, proprietorships, copyrights, patents, goodwill, and similar business equities. Such valuation expertise is necessary in the application of numerous parts of the Income Tax Act relating to capital gains, and transactions in which the fair market value of assets is applicable to the tax situation. In 1989-90, 1,524 business equity valuations were completed.

Direction and Support: This includes the Head Office staff for this sub-activity. Responsibilities include the provision of direction and support to District Offices for the various audit programs, and the development and monitoring of the associated management information systems. Also included are those clerical staff engaged in the detailed calculation of tax and interest payable resulting from auditor caused adjustments, and the associated on-line preparation of assessment notices.

Service to Other Programs: Audit staff provide service to other areas of the Department, including answering taxpayer enquiries when the subject matter requires auditor expertise. A business oriented tax answering service is also provided for complex enquiries received directly from the public or referred from within the Department. Audit staff handled some 40,153 business enquiries in 1989-90. In addition, audit staff process clearance certificates relating to deceased taxpayers.

Tax Evasion Investigations Sub-Activity: The tax issues and business practices inherent to cases investigated by Tax Evasion Investigations continue to be complex, as evidenced by cases involving Scientific Research Tax Credits (SRTC). In addition, the number of legal challenges and the number of contested cases have become more numerous, requiring additional staff time for court preparation and appearances rather than preparing new cases. Annual fluctuations in the number of cases investigated, as displayed in Figure 30, occur as a result of the varying degree of these factors as well as the number of person-years available and the magnitude of referrals to the Department of Justice for prosecution. It should be noted that with additional person-years utilized in 1989-90 compared with 1985-86, the annual number of cases referred to the Department of Justice for prosecution has increased by 24% from 133 to 165. Referrals to the Department of Justice for prosecution is a key component of Tax Evasion Investigation's efforts to foster voluntary compliance and public confidence in the integrity of the self-assessment system.

As the Department does not have jurisdiction over cases once they are referred to the Department of Justice, and as it would be inappropriate to speculate on the eventual disposition of cases before the Courts, only historical data are provided in Figures 30 and 31.

Figure 30: Tax Evasion Investigations Programs and Associated Person-Years

	Cases Investigated					
	Cases Ended Without Referral to the Department of Justice (1)	Cases Referred to the Department of Justice for Prosecution	Total Cases	Prosecutions Completed by the Department of Justice From Court Case Inventory (2)	Special Enforcement Program (SEP) Audits Completed (3)	Person-Years Associated with Cases Investigated, Prosecutions & SEP Audits Completed (4)
1985-86 Actual	343	133	476	148	306	514.7
1986-87 Actual	394	155	549	130	333	531.7
1987-88 Actual	292	168	460	123	283	563.2
1988-89 Actual	286	160	446	103	213	554.8
1989-90 Actual	303	165	468	123	282	550.6

1 This column contains cases which have ended at the preliminary or full scale investigation stages and, as such, have not been referred to the Department of Justice for prosecution. The latter (full scale investigations) represented the majority of Cases Resulting in Other Settlements as published in previous Estimates Part III Expenditure Plans. The other component of Other Settlements included cases withdrawn by the Department of Justice. These cases are already included in the number of cases referred to the Department of Justice for prosecution.

2 Completed prosecutions result from current and past referrals to the Department of Justice.

3 Special Enforcement audits are carried out to determine and assess the taxes payable by persons earning income from illegal activities.

4 All years include overtime and student person-year equivalents. Person-years for 1989-90 and previous years have been restated to reflect the new Operational Planning Framework structure.

Figure 31 displays results from the programs identified in the previous Figure. There are a number of changes in reporting methodology affecting Figure 31 dollar results from 1988-89 onwards:

- Commencing with 1988-89, with regard to Cases Referred to the Department of Justice, Additional Tax Assessed now includes assessments made for current referrals prior to final disposition of the prosecutions. Prior to 1988-89, Additional Tax Assessed for this component reflected only assessments resulting from prosecutions completed.

- Additional Tax Assessed reported for 1988-89 and 1989-90 includes the additional tax assessed on completed SEP audits in the amounts of $6.2 million and $12.6 million respectively.

- No interest data are available prior to 1988-89.

- Results have been adjusted, commencing in 1988-89, for the results of Appeals.

It is not possible to reconstruct the data for fiscal years 1985-86, 1986-87 and 1987-88 to reflect these changes. Therefore, one cannot accurately compare prior 1988-89 dollar results with post 1987-88 dollar results.

Over the past two years there has been a continous increase in the number of cases generating substantial tax changes. Scientific Research Tax Credit tax evasion cases have accounted for much of the increase. For the year 1988-89 and 1989-90 SRTC cases have produced additional tax assessments of $13.5 million and $60 million respectively.

While penalties and interest tend to be a function of the magnitude of additional tax assessed, fines are a function of the number, dollar value and results of prosecutions. For example, one particular case prosecuted in 1989-90, resulted in the court imposing a $10 million fine.

Figure 31: Results of Tax Evasion Investigations (1)

	Additional Tax Assessed ($000's) (2)	Penalties ($000's) (2)	Interest ($000's) (2)	Fines Imposed ($000's) (3)	Total ($000's) Assessed or Court Imposed (2)	Court Imposed Jail Sentences
1985-86 Actual	27,753	4,747	n/a	6,719	39,219	6
1986-87 Actual	20,179	4,592	n/a	3,880	28,651	4
1987-88 Actual	27,061	3,932	n/a	4,572	35,565	4
1988-89 Actual	47,722	7,917	16,112	5,414	77,165	4
1989-90 Actual	91,692	7,061	37,271	17,237	153,261	9

1 Results for all years include additional federal and provincial tax assessed.

2 Results for fiscal years 1988-89 and 1989-90 have been reduced for Appeals. Total dollar results have been reduced in 1988-89 and 1989-90 by $1,421,691 and $5,153,509 respectively. The adjustment for Appeals results mainly from cases closed in prior years whose appeal has been completed in the current year. A data capture system is in place to provide this information on an on-going basis.

3 Amounts previously reported for Fines have been adjusted to include court imposed fines relating to non-filers discovered through Special Enforcement Programs.

C. Collections and Accounting

Objective

To collect and account for income tax, Canada Pension and Unemployment Insurance payments.

Description

The process of collecting and accounting for tax revenues involves three phases: pre-assessment collections, or deductions at source; post-assessment collections; and accounting for assessments and collections.

Accordingly, this Activity consists of the following three sub-activities.

Deductions at Source: The largest source of revenue to the government is the money deducted at source from employees by their employers and remitted to cover income tax, Unemployment Insurance premiums, and Canada Pension Plan contributions. Source deductions are also required on certain payments to non-residents.

Included in this sub-activity are programs directed at ensuring that: all employers are registered and provided with the necessary information to comply with the deduction and remittance provisions of the law; information on the deduction and remittance requirements for payments made to non-residents is readily available; appropriate deductions are made and remitted promptly; information slips detailing the taxpayer's income and deductions are provided to the taxpayer; and copies of the information slips and a return detailing the payments, deductions and remittances is filed accurately and on time. Audits are conducted in cases of suspected delinquency and, where necessary, compliance must be enforced by penalties and, in extreme cases, by prosecution in the courts.

Collection: Most taxpayers pay the balance of their taxes promptly, either when filing their return or as a result of a Notice of Assessment; however, a small but significant number do not. Collection action becomes necessary because of unpaid balances on returns filed, unremitted source deductions, and in cases where taxpayers, particularly those whose income is not subject to deductions at source, persistently fail to pay what they owe.

Initial action on these accounts takes the form of computer generated reminders. When this action does not produce the desired result, the accounts are referred to the District Offices for direct action. Attempts are made to arrange the payment of back taxes consistent with the taxpayer's financial circumstances and with the necessity to keep payments on current year taxes up-to-date. Should the taxpayer persist in the delinquency without satisfactory arrangements with the Department to discharge the indebtedness, the Department is empowered to garnishee income, bank deposits or payments due from third parties. In extreme circumstances, seldom exercised, the Department may seize and sell a taxpayer's assets.

This program is the final step in the process of revenue collection. All efforts devoted to fostering self-assessment and enforcing compliance would prove fruitless unless the revenues assessed are eventually collected by the government.

Revenue Accounting: Included in this sub-activity are programs directed at: establishing and maintaining methods and procedures for posting general and subsidiary-ledger entries necessary for recording the details of all assessments and remittances; and ensuring that persons who are self-employed or have income from sources other than employment make the required instalment remittances during the taxation year based on an estimate of their tax liability.

Remittance processing involves accounting for payments received prior to filing (instalments, deductions at source), payments received on filing (through the banks or directly from taxpayers) and payments received by post-dated cheques or as a result of collection action.

The details are recorded according to the type of revenue (individual, corporation, trust, non-resident, etc.) including Canada Pension Plan contributions, Unemployment Insurance premiums, provincial taxes, penalties, interest, Family Court Orders for the Department of Justice, and the various tax credit programs. This sub-acivity also includes administration of the statutory requirements for the transfer of funds to provincial governments.

Resource Summaries

The Collections and Accounting Activity accounts for 17.2 % of the Program's 1991-92 total expenditures and 22.8 % of total person-years.

Figure 32: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92		Forecast 1990-91		Actual 1989-90	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Deductions at Source	**89,994**	**2,140**	80,167	1,983	67,668	1,771
Collection	**75,431**	**1,782**	69,697	1,731	76,063	1,692
Revenue Accounting	**63,886**	**1,576**	60,336	1,549	43,685	1,372
Total	**229,311**	**5,498**	210,200	5,263	187,416	4,835
Other person-years		**37**		38		69
Total		**5,535**		5,301		4,904

Of the total 1991-92 expenditures for this Activity, 96.8 % relates to personnel, 2.6 % to other operating and 0.6 % to capital.

Explanation of Change: The financial requirements for 1991-92 are $19.1 million or 9.1 % higher than the 1990-91 forecast expenditures. The increase is comprised of the following:

	P-Y's	($000)
• an increase in funding for the partial restoration of enforcement programs;	65	2,773
• an increase in person-years, and a net decrease in funding for the continuing implementation of the Goods and Services Tax Credit including a reduction of 1 other person-year;	15	(92)
• an initial increase in funding to cover the adminstration of Pension Reform;	25	1,021
• person-years, salaries, employee benefit plans, other operating and capital associated with increased workloads in collections;	45	2,559
• an increase associated with Bill C-21, amendments to the Unemployment Insurance Act;	25	968

• funding to cover the development and implementation of the Miscellaneous Information Slip Processing (MISP) project;	15	621
• a reduction associated with the elimination of the Federal Sales Tax;		(20)
• the reinstatement of one-time general government reductions applicable only to 1990-91;		1,677
• an increase in personnel and other operating costs as a result of salary adjustments and other changes; and		7,876
• internal transfers from Assistance and to Taxpayers and Assessement of Returns, and Administration and EDP Services Activities to meet increased workload volumes in the Deductions at Source and Revenue Accounting sub-activities.	44	1,728
	234	19,111

The financial requirements for 1990-91 are forecasted to be $6.3 million or 3.1 % higher than the 1990-91 Estimates of $203.9 million. This change is the result of the following:

	P-Y's	($000)
• additional resources for the program costs related to the Goods and Services Tax Credit including 5 other person-years;	101	4,261
• additional resources for the implementation and administration of Pension Reform;	40	1,873
• additional resources for the enhancement of Collections and Accounting programs;	50	1,985
• a reduction associated with the elimination of the Federal Sales Tax; and		(94)
• general government reductions applicable only to 1990-91.		(1,677)
	191	6,348

Figure 33: 1991-92 Collections and Accounting Expenditures by Sub-Activity (Percentage Distribution)

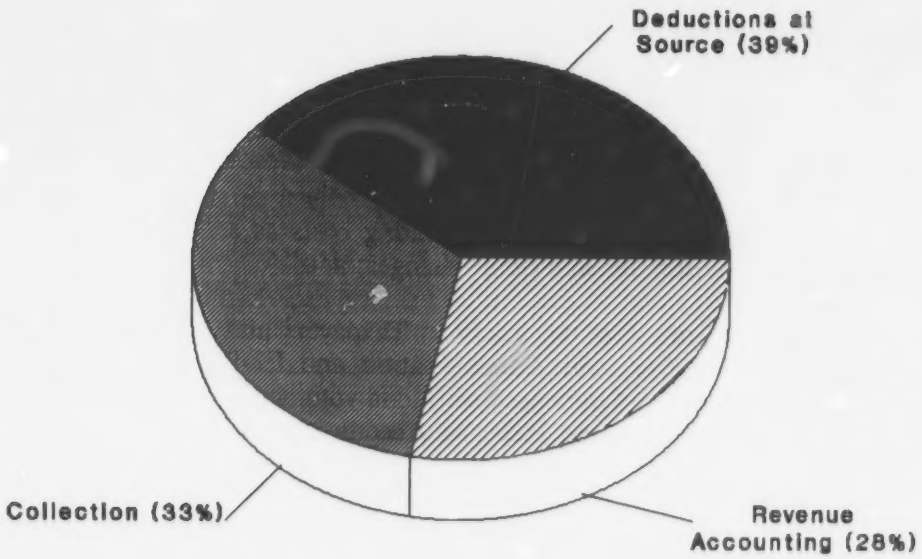


Figure 34: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Deductions at Source	67,668	1,771	65,063	1,685	2,605	86
Collection	76,063	1,692	77,051	1,690	(988)	2
Revenue Accounting	43,685	1,372	43,710	1,372	(25)	
Total	187,416	4,835	185,824	4,747	1,592	88
Other person-years		69		27		42
Total		4,904		4,774		130

Explanation of Change: Actual financial requirements were $1.6 million or 0.9 % more than the Main Estimates. This was due to:

	PY's	($000)
• additional funding obtained through Supplementary Estimates:		
for the continuing implementation and administration of Tax Reform;	114	3,762
for the partial restoration of enforcement programs;	15	558
for preparatory work related to the Goods and Services Tax Credit;	4	220
• the utilization of other operating resources for student employment initiatives;	42	
• a reduction to employee benefit plans resulting from Adjustments and Transfers; and		(345)
• a lapse of 45 person-years and $2.6 million of the total available for use in salaries, other operating and capital.	(45)	(2,603)
	130	1,592

Performance Information and Resource Justification

Deductions at Source Sub-Activity: Figure 35 provides a breakdown of the resources included in this sub-activity.

Figure 35: Sub-Activity Person-Year Detail - Deductions at Source

	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Enforcement Programs:			
Payroll Audit (see Figure 36)	**373.8**	370.0	374.8
Non-Resident Audit (see Figure 37)	**48.0**	23.0	19.6
Other[1]	**570.5**	567.5	534.3
Taxpayer Assistance, Interpretations and Rulings	**626.0**	564.2	446.2
Information Returns Processing and Adjustments	**423.9**	363.2	326.6
Functional Direction and Support	**98.0**	95.0	70.0
	2,140.2	1,982.9	1,771.5

Note: Does not include other person-years

1 Includes the review and control of employer and non-resident taxpayer accounts, and related error correction activities; and the Benefit and Employment Income Audit (BEIA) program.

Enforcement Programs - Payroll Audit: Payroll audits ensure that income taxes, Canada Pension Plan contributions and Unemployment Insurance premiums are withheld properly from employee's wages and are remitted promptly and fully. As can be seen in Figure 36, the number of person-years to be devoted to the auditing of payroll files in 1991-92 remains virtually unchanged from what is forecasted for 1990-91 and from what was actually spent in 1988-89 and 1989-90. Notwithstanding this, a substantial increase in additional amounts assessed is expected for 1990-91 and 1991-92, compared with previous years, due to improvements in the audit selection process and the concentration of available resources on those larger payroll files with the highest risk of non-compliance.

Figure 36: Payroll Files Audited, Additional Tax Assessed and Associated Person-years

	Files Audited	Additional Amounts Assessed[1] ($000)	Associated Person-Years[2]	Files Audited per Person-Year	Additional Tax Assessed per File Audited ($)
1987-88 Actual	73,564	207,764	354.2	208	2,824
1988-89 Actual	76,329	230,904	372.7	205	3,025
1989-90 Actual	78,545	255,974	376.1	209	3,259
1990-91 Forecast	75,700	315,150	370.0	205	4,163
1991-92 Estimates	76,507	317,222	373.8	205	4,146

1 Additional Amounts Assessed include federal and provincial tax, Canada Pension Plan contributions and Unemployment Insurance premiums.

2 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

Enforcement Programs - Non-Resident Audit: Canadian payers, who are required by law to withhold tax on incomes paid to non-residents, are audited to ensure compliance with the deduction and remittance provisions of the Income Tax Act. Figure 37 shows a lower number of files audited per person-year after 1988-89 due to the ever-increasing need to concentrate the available resources and expertise on the larger, and usually more complex corporate entities which withhold and remit taxes from payments made to non-residents. The number of person-years estimated for 1991-92 include additional resources approved for the partial restoration of enforcement programs. As a result, there is a significant increase planned in the number of files to be audited and the attendant additional tax assessed. The atypical increase in additional tax assessed in 1988-89 was attributable to the audits of several large corporations which resulted in extraordinary assessments of additional non-resident withholding taxes.

Figure 37: Non-Resident Files Audited, Additional Tax Assessed and Associated Person-Years

	Files Audited	Additional Tax Assessed ($000)[1]	Associated Person-Years[2]	Files Audited per Person-Year	Additional Tax Assessed per File Audited ($)
1987-88 Actual	4,475	33,967	29.2	153	7,590
1988-89 Actual	4,396	88,019	28.5	154	20,023
1989-90 Actual	2,664	27,930	19.7	135	10,484
1990-91 Forecast	3,128	32,841	23.0	136	10,499
1991-92 Estimates	6,576	69,344	48.0	137	10,545

1 Additional Tax Assessed includes federal tax only; non-residents are not subject to provincial tax.

2 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

Enforcement Programs - Other: Most of the remaining Source Deductions enforcement resources are directed at the review and control of the remittance accounts maintained by the computer system for amounts deducted at source by employers and remitters of non-resident tax. This involves the monitoring of all accounts, approximately 1.4 million in number as at March 31, 1990, to ensure that withholdings of income tax, Canada Pension Plan contributions and Unemployment Insurance premiums are remitted on a regular and periodic basis, whether it be weekly, bi-weekly or monthly. To accomplish this, it is often necessary to contact the employer/taxpayer by telephone or in writing to query missing or late remittances.

A relatively small portion of the other enforcement resources is devoted to the Benefit and Employment Income Audit (BEIA) program which examines certain types of employment income (especially the benefits) to verify that they are being treated properly with appropriate deductions at source being made and reported by employers. With an expenditure of 27 person-years in 1989-90, this program carried out 1,755 such audits and identified over $82 million in unreported income.

For other enforcement programs, the 1990-91 Forecast person-years represents a normal increase in workload volumes over 1989-90 in accordance with the expected growth in the number of employer remittance accounts. In 1991-92, despite the addition of twenty person-years for the partial restoration of the BEIA program, the overall person-year increase is minimal because of the diversion of resources to address the extraordinary increase in rulings requests from the Canada Employment and Immigration Commission as a result of recent amendments to the Unemployment Insurance Act (Bill C-21).

Taxpayer Assistance, Interpretations and Rulings: In 1989-90, Source Deductions staff answered a total of 1.8 million telephone, counter and correspondence enquiries from employers. In addition, as the Department is responsible for Part I of the Canada Pension Plan and Parts IV and VIII of the Unemployment Insurance Act, Taxation is required to issue rulings on whether individuals are covered under C.P.P./U.I. provisions, and to make other determinations at the request of Health and Welfare Canada (C.P.P.) and the Canada Employment and Immigration Commision (U.I.). In total, there were over 29 thousand such cases referred in 1989-90. As noted above, the increased demand for rulings stemming from Bill C-21, which received Royal Assent on October 23, 1990, has necessitated significant increases in person-years assigned to this task in 1990-91 and 1991-92. Also included in both years are additional resources approved to handle Pension Reform enquiries from employers.

Information Returns Processing and Adjustments: This area is responsible for collating and sorting incoming information returns and the accompanying slips; for "dressing" and balancing the returns in preparation for data capture; for contacting employers in cases of missing or incomplete information; for coordinating the input and processing of returns filed via electronic media; for issuing formal requests to employers to file missing returns; for preparing and processing amended slips and summary documents for information returns; and other related functions.

The resources forecasted for these activities are based on the actual number of 1989 information returns and slips filed, 1.4 million and 23.4 million respectively, adjusted for the projected growth in the number of active employers. The larger-than-normal increase in person-years for 1991-92, however, also includes additional resources to deal with the changes brought about by Pension Reform, as well as resources approved for the implementation of a Miscellaneous Information Slip Processing (MISP) program.

Functional Direction and Support: This represents the Head Office resources for the sub-activity. The increase in 1990-91 relates primarily to the establishment of a project team that is responsible for the planning and implementation of major modifications to the Canada Pension Plan record of earnings (ROE) file. The objective of this three-year project is to improve the quality of information captured on the ROE file, thus ensuring that all Canada Pension Plan contributors receive full credit for their contributions. Also included in 1990-91 are development resources associated with the MISP program. Three additional person-years will be allocated to Functional Direction and Support in 1991-92 for the Phase II implementation of the Automated Collections and Source Deductions Enforcement System (ACSES) in the Taxation Centres.

Collection Sub-Activity: Figure 38 provides a breakdown of the resources included in this sub-activity.

Figure 38: Sub-Activity Person-Year Detail - Collection

	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Collection Program (see Figure 39)	**1,710.7**	1,659.7	1,628.2
Functional Direction and Support	**71.4**	71.4	63.4
	1,782.1	1,731.1	1,691.6

Note: Does not include other person-years

Collection Program: The on-going evaluation of this sub-activity is measured in terms of the number of accounts closed per person-year. The Annual Closings reported in Figure 39 represent district office inventories which were resolved or otherwise disposed of during the year. Specifically, an account is closed either when the collection action is successful and the amount owing collected, or when it is determined to be uncollectible and is written off.

In 1989-90, the number of closings exceeded intake for the first time in several years, an event which coincides with the Phase I implementation of the Automated Collections and Source Deductions Enforcement System (ACSES). Another indication of the effectiveness of this new system may be the fact that actual revenues collected exceeded the 1989-90 Forecast by nearly $700 million. On the other hand, the number of person-years utilized in that year was less than forecasted, due in part to productivity gains but also because of a lower-than-expected intake of new accounts referred to district office collection officers for action.

In contrast, the intake of new accounts in 1990-91 and the associated dollar value is expected to be 18% higher than originally anticipated, chiefly because of the recent economic slowdown and its negative impact on the punctuality of taxpayer payments. This is similar to what occurred in 1981, when a downturn in the economy resulted in a 30% increase in intake. Due to resource constraints, however, the number of closings is forecasted to remain as planned, while the dollar amount of closings should exceed the 1990-91 Estimates projection by $390 million.

For 1991-92, the Department plans to restructure the collections workload so that an increased number of accounts receivable will be resolved by way of computerized collections notices and, except as a last resort, will not be referred to a district office collection officer for action. This will result in a lower, more manageable level of intake, in keeping with the availability of resources.

Nonetheless, the dollar amount of this intake will be relatively high because, on average, the value of each account referred to a District Office in 1991-92 is expected to be 16% higher than that referred in 1990-91. Assuming that the current economic conditions will persist into 1991-92, the resolution of accounts receivable will probably become more difficult and more time-consuming; thus the total dollar amount of closings is estimated to be about the same as that forecasted for 1990-91. For the same reason, a small reduction in the Number of Accounts Closed per Person-year is anticipated.

Figure 39: Annual Intake and Closing of Accounts[1] and Associated Person-Years

	Annual Intake		Annual Closings			
	Number of Accounts	Total Amount ($000)	Number of Accounts	Total Amount ($000)	Associated Person-Years[2]	Number of Accounts Closed per Person-Year
1987-88 Actual	342,548	3,040,014	324,174	2,445,641	1,721.0	188
1988-89 Actual	383,333	3,412,192	359,828	3,019,465	1,682.6	214
1989-90 Actual	352,866	4,423,221	361,765	3,729,696	1,641.2	220
1990-91 Forecast	426,950	4,700,000	362,000	3,830,000	1,659.7	218
1991-92 Estimates	365,100	4,650,000	365,100	3,830,000	1,710.7	213

1 District Office Responsibility (D.O.R.) accounts only; excludes routine accounts actioned by way of computerized collection notices and thus not referred to the District Offices.

2 Actual resources associated with 1989-90 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

Figure 40: Accounts Receivable[1] at Fiscal Year End (March 31st) Before Scientific Research Tax Credits

		Accounts Receivable ($ millions)				
	Number of Accounts (000)	Total Balance Outstanding	Allowance For Doubtful Accounts[2]	Estimated Realizable Value	Total Net Revenue Collected ($ millions)	Total Balance Outstanding as % of Total Net Revenue Collected
1985-86 Actual	1,161	3,239	n/a	3,239	72,858	4.45
1986-87 Actual	1,280	3,303	1,403	1,900	80,700	4.09
1987-88 Actual	1,467	3,953	1,777	2,176	93,915	4.21
1988-89 Actual	1,448	4,393	1,690	2,703	98,303	4.47
1989-90 Actual	1,484	5,233	1,995	3,238	109,003	4.80

1 Excludes non-tax revenue receivable.

2 Prior to 1986-87, the Public Accounts did not reflect an "Allowance for Doubtful Accounts" but, rather, reported only those amounts which had already been identified as uncollectible (including assessments of bankrupts and receivership). For example, the total amount reported as "Uncollectible" as of March 31, 1986 was $517 million.

Since 1985-86, the objective of the Department has been not only to prevent the amount of overdue taxes from growing by endeavoring to collect each year at least the dollar equivalent of the annual intake of workload, but also to reduce existing inventories. In the last few years, however, the total accounts receivable inventory has grown from $3,239 million in 1985-86 to $5,233 million in 1989-90 (excluding Scientific Research Tax Credits). The Department has been unable to meet the above-noted objective for a number of reasons, including:

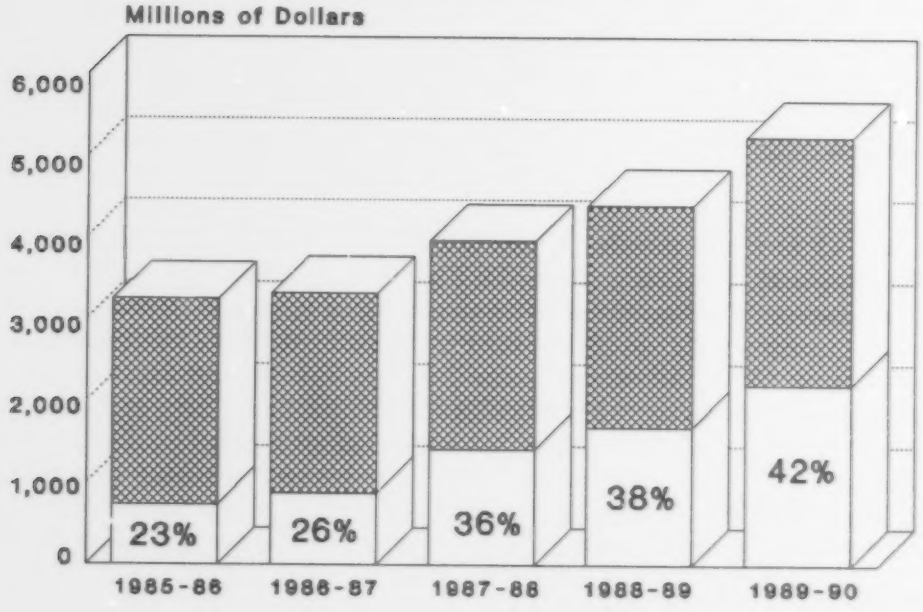
- the impact of the "taxes in dispute" legislation approved in 1985-86, in terms of the additional time required to deal with older inventory. The "taxes in dispute" provision of the Income Tax Act places a restriction on Revenue Canada, Taxation's collection activities, particularly with respect to Notices of Objection served after 1984. In essence, the legislation states that no collection action is to be initiated on an amount in dispute for 90 days after the resolution of the objection, thus rendering an ever-increasing percentage of inventory unworkable (see Figure 41) for an indeterminate period of time. Once the 90 days has expired, the age of these accounts makes them more difficult, and therefore more costly to collect;

- the need to deploy the more experienced collectors to handle the Part VIII Scientific Research Tax Credit Program; and

- shortfalls in funding for volume growth in workload and for the administration of new legislative initiatives, resulting in the internal reallocation of resources.

Taxes in dispute also inflate the amount of outstanding accounts receivable, since about half of the amount in dispute is usually resolved in favour of the taxpayer. With regard to the impact of the legislation on the number of taxpayers contesting their assessments, a high proportion of the taxes in dispute relates to a small number of taxpayers, mainly large corporations, reassessed under the Basic Files audit program.

Figure 41: Taxes in Dispute as a Percentage of Accounts Receivable at Fiscal Year End (March 31st)



The distribution, by revenue category, of the $5,233 million in accounts receivable as at March 31, 1990 is shown in Figure 42.

Figure 42: Accounts Receivable as at March 31, 1990 by Revenue Category Before Scientific Research Tax Credit (Percentage Distribution)

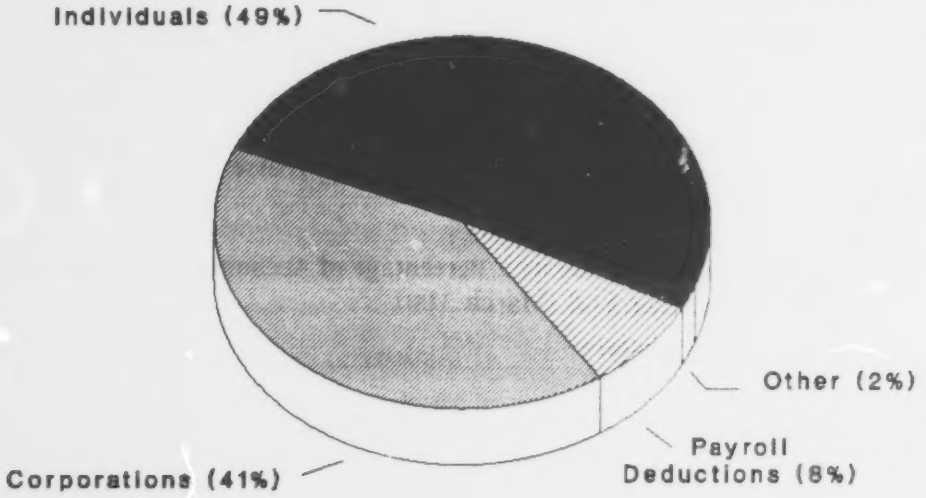


Figure 43 provides details on the oustanding balance associated with the Scientific Research Tax Credit (Part VIII Tax). Each corporation that claimed a Scientific Research Tax Credit was required to designate, by filing a precribed form at the time it issued the qualifying debt instrument, the applicable amount as determined under Part VIII of the Income Tax Act. This amount does not become a receivable until the designation is audited and it has been determined that an offset to tax payable does not exist or that additional tax is payable. By March 31, 1990, the completion of audits had identified accounts receivable for 488 accounts ($976 million), with 50 designations remaining to be audited ($100 million) which, combined, result in a total inventory of 538 accounts and designations representing a potential outstanding balance of $1,076 million.

Figure 43: Scientific Research Tax Credit (SRTC) Information as at Fiscal Year End (March 31st)

	Number of Accounts/ Designations	Total Outstanding Balance ($ millions)	Allowance For Doubtful Accounts* ($ millions)	Total Outstanding Balance Less Allowance For Doubtful Accounts ($ millions)
1985-86 Actual	1,730	3,218	n/a	3,218
1986-87 Actual	1,350	2,691	n/a	2,691
1987-88 Actual	1,044	2,156	1,100	1,056
1988-89 Actual	742	1,704	1,431	273
1989-90 Actual	538	1,076	904	172

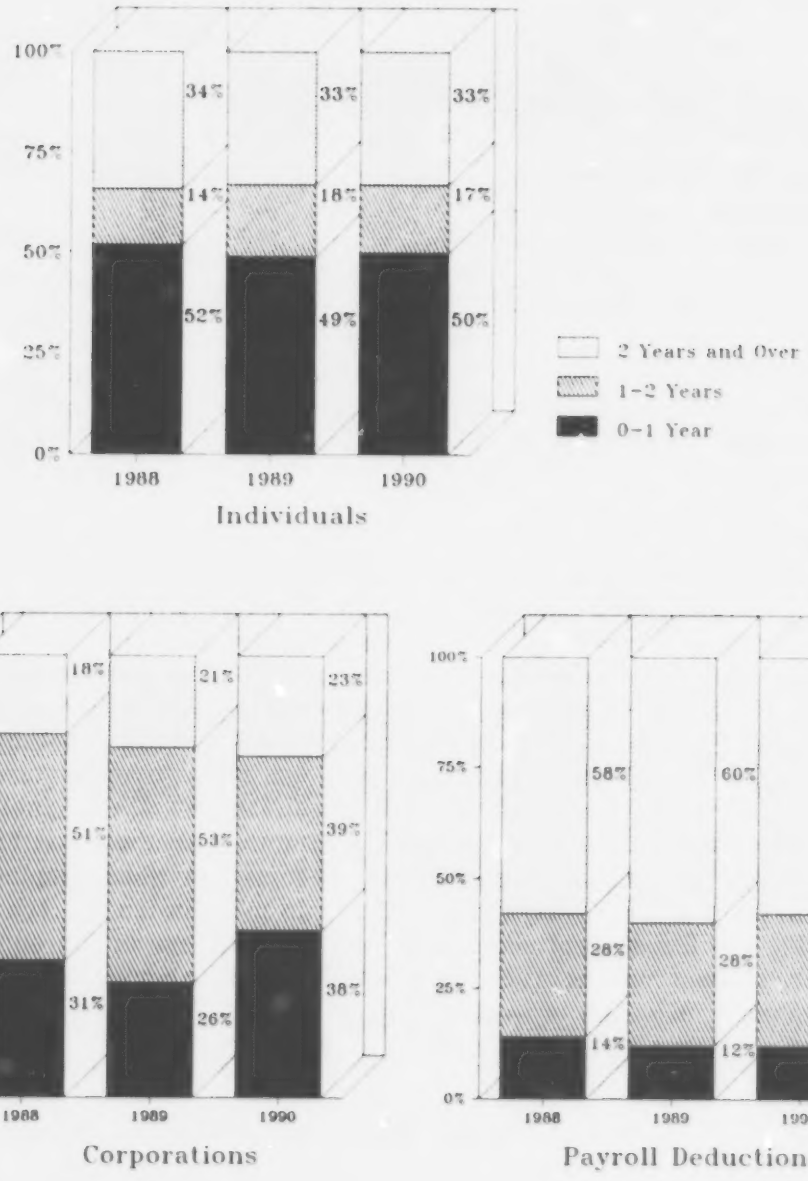
* Prior to 1987-88 no provision was made for doubtful accounts.

Figure 44 provides comparative information concerning the age of accounts receivable as at March 31, 1988, 1989 and 1990. For each of the three major revenue categories (Individuals, Corporations and Payroll Deductions), it shows the percentage of the accounts receivable inventory which falls within each of the three aging categories.

While the proportion of individuals' accounts that are less than a year old has remained relatively stable at approximately 50% during the three years shown, corporate and payroll deductions accounts receivable tend to remain in inventory much longer. In the case of corporate accounts, the high percentage of older accounts is largely attributable to the "taxes in dispute" legislation discussed earlier. Many of these accounts are formally disputed and are therefore unworkable for an indeterminate period of time.

The categorization of payroll deductions accounts receivable in this way, however, is less meaningful because of the frequency at which employers are required to remit amounts they have withheld. In many instances, regardless of how quickly the Department successfully enforces payment of the outstanding balance, the account remains in active inventory because the employer fails to remit the next monthly, bi-weekly or weekly payment on time. This cycle may continue for some time before the account is finally cleared.

Figure 44: Age of Accounts Receivable as at Fiscal Year End (March 31st) by Major Revenue Category



As part of the Department's effort to reduce the accounts receivable inventory, a major evaluation of the collectibility of those accounts which had been outstanding for two years or more was begun in 1986-87. Many of these accounts were determined to be uncollectible and appropriate action was taken to write them off in accordance with the Debt Deletion Regulations. These accounts are taken out of active inventory but are subject to reactivation if the financial situation of the taxpayer changes. As a result of this initiative, the total dollar value of write-offs during that year was substantially higher than previous years.

Write-offs in respect of Scientific Research Tax Credits have constituted a large part of the total amount written off by the Department over the last 3 years, as can be seen in Figure 45. The large increase in the amount of corporate tax written off in 1989-90 is attributable primarily to an extraordinary deletion of $174 million owed by a large bankrupt corporation.

Figure 45: Uncollectible Write-offs[1] by Revenue Category

(thousands of dollars)	Individuals' Tax	Corporation Tax	Payroll Deductions	Scientific Research Tax Credits	Other[2]	Total Write-offs
1985-86 Actual	133,749	87,180	43,613	-	1,067	265,609
1986-87 Actual	343,888	98,783	129,827	555	12,592	585,645
1987-88 Actual	109,201	28,077	50,436	111,718	1,649	301,081
1988-89 Actual	113,990	42,141	49,769	368,858	4,841	579,599
1989-90 Actual	109,969	232,834	45,800	437,407	1,095	827,105

1 Excludes non-tax write-offs.

2 Includes Non-Resident Tax, Petroleum and Gas Revenue Tax, Resource Royalties Tax, and other miscellaneous amounts.

Functional Direction and Support: This represents the Head Office resources for the sub-activity. Responsibilities include the provision of direction and support to district office collection staff; developing and monitoring the national application of collection policies and procedures; and co-ordinating the implementation of national projects such as the Automated Collections and Source Deduction Enforcement System (ACSES). This sub-activity also includes the office of the Director General for Collections and Accounting Directorate, including budget co-ordination and administrative support personnel. In 1991-92, the total functional direction and support person-years will represent about 4% of all resources in the Collection sub-activity.

Revenue Accounting Sub-Activity: Figure 46 provides a breakdown of the resources included in this sub-activity.

Figure 46: Sub-Activity Person-Year Detail - Revenue Accounting

	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Remittance Processing	**567.0**	554.6	500.8
Accounting Control	**353.9**	353.9	319.3
Interest Calculation	**220.7**	216.5	199.0
Taxpayer Correspondence	**324.6**	314.5	263.9
Functional Direction and Support	**109.5**	109.5	88.9
	1,575.7	1,549.0	1,371.9

Note: Does not include other person-years

Remittance Processing: The Department processed over 23 million payments or remittances from individuals, corporations, trustees and employers in 1989-90. Payments are received in a number of ways: through the mail, often accompanied by an income tax return; in person, at a District Office; or through a banking institution. Among other things, remittance processing entails: imprinting encoded payment information on the bottom of all cheques, using MICR (magnetic ink character recognition) equipment; microfilming; batching; filing, controlling and retrieving post-dated cheques; keying the payment information into the Financial Input Processing (FIP) system; and the preparation of daily deposits to the credit of the Receiver General of Canada. The introduction of accelerated remittances of source deductions (up to four times a month for certain employers, effective January 1990) has resulted in a significant increase in resources required to process the additional volume of payments in 1990-91 and subsequent years.

Accounting Control: Accounting control comprises a number of vital support activities, including: sorting, associating, delivering and/or filing correspondence, returns, transcripts and other documents on behalf of the entire Revenue Accounting organization; controlling these inventories by logging and tracking all incoming work to its eventual disposition; retrieving microfilmed documents upon request; producing manual Notices of Assessment in respect of those returns for which the automated issuance of a computerized Notice is not possible; and posting general and subsidiary-ledger entries necessary for recording the details of all assessments and remittances. The forecasted increase in 1990-91 over 1989-90 is mainly due to additional resources approved for the control of accounts-related workloads arising from the implementation of the Goods and Services Tax Credit.

Interest Calculation: In those instances where it is necessary to issue a Notice of Assessment or Reassessment manually, instead of automatically through the main computer system, a separate calculation is required to determine the applicable amount of instalment, arrears or refund interest, as well as penalties. This calculation is also required for certain Special Election returns; for Remission Orders; and to verify interest calculated by the computer where it is disputed by a taxpayer. The projected person-year requirement for 1990-91 and 1991-92 is based on the expected annual growth in workload volumes.

Taxpayer Correspondence: In 1989-90, the Department handled nearly half a million pieces of accounts-related correspondence, primarily from taxpayers, their agents, and other government departments. Apart from normal volume growth, the 1990-91 Forecast and 1991-92 Estimates also include the necessary resources to action correspondence from recipients of the Goods and Services Tax Credit.

Functional Direction and Support: This includes the Head Office resources for the sub-activity as well as a number of person-years devoted to the testing of all modifications and additions to the many computer applications used by Collections and Accounting personnel. Prior to 1990-91, the Department's EDP Systems and Technology Branch (Activity 5) was responsible for updating and maintaining operational manuals on behalf of Collection and Accounting areas. In 1990-91, this responsibility, along with the associated person-years, was transferred to the Revenue Accounting sub-activity, as evidenced by the increase in functional direction and support resources shown in that year.

D. Appeals

Objective

To provide taxpayers with a means of redress.

Description

This Activity consists of the independent review of an assessment or reassessment contested by a taxpayer.

Information included with tax assessments advises taxpayers that if they disagree with the assessment, they may contact the local District Office for a further explanation. Disputes which result from misunderstandings that can be clarified with a simple explanation are often resolved in this manner without recourse to the formal objection process.

When a difference of opinion remains, a taxpayer may file a Notice of Objection to initiate an impartial review by an official of the Appeals Branch. The Notice must be filed within 90 days of the mailing date of the assessment, and must set out the reasons for the dispute and all the relevant facts. The Appeals official in the District Office then contacts the taxpayer to discuss the issues, and makes a recommendation to the Chief of Appeals as to the proper disposition of the case. The taxpayer is notified by registered mail of the result.

If the dispute is not settled by this decision, or if 90 days have elapsed since filing the Notice, the taxpayer may appeal to the Tax Court of Canada for an independent evaluation of the case. The Tax Court of Canada offers two procedures for appeal - an informal and formal one. (The latter is called the general procedure). Each has specific advantages as well as restrictions and rules. The taxpayer may choose the procedure most appropriate to the case at hand. Tax Court decisions may be taken to the Federal Court of Appeal and then to the Supreme Court of Canada.

Payment of any taxes in dispute is not required as long as a valid objection or appeal before the Tax Court is outstanding.

The appeals process is also used to resolve applications from employers or employees for a determination of their obligation to pay Canada Pension Plan contributions, or Unemployment Insurance premiums. An employer who has been reassessed may appeal to the Minister for reconsideration.

Resource Summaries

The Appeals Activity accounts for 3.2 % of the Program's 1991-92 total expenditures and 3.2 % of total person-years.

Figure 47: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	**Estimates 1991-92**		Forecast 1990-91		Actual 1989-90	
	$	**P-Y**	$	P-Y	$	P-Y
Appeals	**42,183**	**782**	36,579	705	30,942	624
Total	**42,183**	**782**	36,579	705	30,942	624
Other person-years		-		-		4
Total		**782**		705		628

Of the total 1991-92 expenditures for this Activity, 93.4 % relates to personnel, 6.1 % to other operating and .5 % to capital.

Explanation of Change: The financial requirements for 1991-92 are $5.6 million or 15.3 % higher than the 1990-91 forecasted expenditures. The increase is comprised of the following items:

	P-Ys	($000)
• person-years, salaries, employee benefit plans, other operating and capital associated with increased workloads;	26	1,439
• reduction associated with the elimination of the Federal Sales Tax;		(28)
• the reinstatement of one-time general government reductions applicable to 1990-91 only;		320
• an increase in personnel and other operating costs as a result of salary adjustments and other changes; and		1,357

• internal transfer from the Administration and EDP Services Activity to meet volume increases in Notices of Objection.	51	2,516
	77	5,604

The 1990-91 forecast is $1.3 million or 3.6 % higher than the Main Estimates of $35.3 million. This change is the result of the following:

	P-Ys	($000)
• additional resources to ensure proper conduct of tax litigation as it relates to the reorganization of the Tax Court of Canada;	15	1,581
• reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax; and		(6)
• general government reductions applicable only to 1990-91.		(320)
	15	1,255

Figure 48: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Appeals	30,942	624	28,720	553	2,222	71
Total	30,942	624	28,720	553	2,222	71
Other person-years		4		-		4
Total		628		553		75

Explanation of Change: Actual financial requirements were $ 2.2 million or 2.7% more than the Main Estimates. This was due to:

	P-Ys	($000)
• additional funding obtained through Supplementary Estimates;		
for the implementation and administration of Tax Reform;	59	1,946
• reductions to employee benefit plans resulting from Adjustments and Transfers;		(57)
• the utilization of other operating resources to fund student employment initiatives;	4	
• internal transfers from the Post-Assessing Compliance Programs Activity to meet workload increases; and	12	475
• a lapse of $.1 million in other operating and capital.		(142)
	75	2,222

Performance Information and Resource Justification

Appeals: Figure 49 provides a breakdown of the resources in this Activity.

Figure 49: Activity Person-Year Detail

(Person-Years)	**Estimates 1991-92**	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Income Tax Objections (see Figure 50)	**589.9**	527.4	485.2
Income Tax Appeals (see Figure 51)	**113.7**	97.2	66.5
CPP/UI Determinations and Appeals	**46.4**	44.4	40.3
Functional Direction and Support	**32.0**	36.0	32.0
Total	**782.0**	705.0	624.0

Note: Does not include other person-years

Income Tax Objections: In 1989-90, 53,112 objections were received. This is 6% higher than the forecasted figure of 50,232 shown in the 1990-91 Estimates Part III. This increase in workload was addressed mostly by gains in efficiency and

through an internal transfer of resources to this Activity from the Post-Assessing Compliance Programs Activity. This resulted in disposals of 48,611, 4% higher than the forecasted amount of 46,876.

For 1990-91 the forecasted intake of objections is 19% higher than the amount shown in the 1990-91 Estimates (52,241). Forecasted disposals will increase by 15% over the 1990-91 Estimates figure (47,272). This will limit inventory growth to 11% over last year's Estimates (34,753).

Intake in 1991-92 is expected to continue to increase and reach a total of 66,045 objections. The number of disposals is also expected to increase to 62,680. Closing inventory will grow by 9%. Additional resources have been allocated to handle the increased volume of objections filed over the years.

Figure 50: Income Tax Objections and Associated Person-Years

	Intake	Disposals	Closing Inventory	Associated Person-Years	Disposals per Person-Year
1987-88 Actual	42,433	37,394	23,171	408.2	92
1988-89 Actual	45,666	42,409	26,428	443.6	96
1989-90 Actual	53,112	48,611	30,929	485.2	100
1990-91 Forecast	62,000	54,309	38,620	527.4	103
1991-92 Estimates	66,045	62,680	41,985	589.9	106

Program Evaluation Study: Income Tax Objections are continuing to increase steadily. While this increase in intake of Objections is significant, the number of Objections filed in 1988-89 represents only approximately 1% of changed returns that resulted in increased debits. Notwithstanding, a program evaluation study was carried out to identify the causes associated with increases since 1986-87.

The study identified eight major causes for increases, including three causes that were within the Department's control. The five major causes beyond the Department's control were: increased use of tax practitioners; increased complexity and frequent changes to the Act; introduction of legislation dealing with taxes in dispute; greater awareness of taxpayer rights; as well as taxpayer and tax practitioner attitudes. The three major causes within the Department's control were: audit staff are more involved in complex issues; Audit Program Directorate's greater concentration on higher gross income files; and greater involvement in post-assessing projects by the Examination Division.

While the Department fully recognizes that the right to appeal is an essential process for safeguarding the integrity of the system, it also recognizes that in some cases the need to appeal could be avoided. Accordingly the Department will initiate actions that will reduce the need for filing Notices of Objection in some circumstances. The major initiatives are: improving communications with tax practitioners; examining ways of simplifying the administration of the Income Tax Act; reviewing the quality of completed audits; further improving taxpayer service; and reducing the processing time for taxpayer requested adjustments.

Income Tax Appeals: Income Tax Appeals are also continuing to increase steadily. As shown in Figure 51 an increase in associated person-years has not succeeded in keeping the intake and disposals at a ratio of 1:1, as over the last few years the nature of appeals has become more diverse and complex.

The reorganization of the Tax Court of Canada will mean improved accessibility, timeliness and service for taxpayers. However, the procedural changes vis à vis shorter deadlines, increased paperflow, tax calculations, and enquiries will result in increasing pressures on available resources. The overall impact of these increased responsibilities is expected to be some reduction in the reported productivity relative to income tax appeals disposed per person-year.

Figure 51: Income Tax Appeals and Associated Person-Years

	Intake	Disposals	Closing Inventory	Associated Person-Years	Disposals per Person-Year
1987-88 Actual	2,694	2,265	7,199	59.3	38
1988-89 Actual	3,037	2,929	7,307	68.6	43
1989-90 Actual	3,868	3,099	8,076	66.5	47
1990-91 Forecast	4,139	3,506	8,709	97.2	36
1991-92 Estimates	4,429	3,889	9,249	113.7	34

Additional data on the number of appeals that were settled are presented in Figure 52.

Figure 52: Number of Appeals Settled in Court, by Level of Court

	Tax Court of Canada	Federal Court - Trial Division	Federal Court of Appeal	Supreme Court of Canada	Total
1987-88 Actual	2,029	197	38	1	2,265
1988-89 Actual	2,590	302	37		2,929
1989-90 Actual	2,828	239	32		3,099
1990-91 Forecast	3,173	300	33		3,506
1991-92 Estimates	3,654	200	35		3,889

CPP/UI Determinations and Appeals: The Minister of National Revenue deals directly with concerns about the Canada Pension Plan and Unemployment Insurance. Employees or employers may apply to the Minister to determine whether they are required to pay CPP contributions or UI premiums. An employer who has been reassessed may appeal to the Minister for reconsideration. Approximately 3,075 determinations will be required in 1991-92. Person-years allocated have succeeded in maintaining intake and disposals at a ratio of 1:1 thus stabilizing closing inventories.

Functional Direction and Support: This encompasses Head Office resources which represent about 4% of the total resources in the Appeals activity.

E. Administration and EDP Services

Objective

To provide the executive direction, EDP services, and financial, administration and human resource services necessary to administer the law uniformly and economically.

Description

This Activity includes the central direction of the Department and a range of support and central services that are not allocated to other activities. These services include EDP Systems, internal audit and program evaluation, financial management, office systems and services, security, personnel services, training and Legal Services.

Resource Summaries

The Administration Activity accounts for 28.6 % of the Program's 1991-92 total expenditures and 18.4 % of total person-years.

Figure 53: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	**Estimates 1991-92**		Forecast 1990-91		Actual 1989-90	
	$	**P-Y**	$	P-Y	$	P-Y
Administration and EDP Services	**381,022**	**4,111**	371,747	4,136	340,699	3,822
Total	**381,022**	**4,111**	371,747	4,136	340,699	3,822
Other person-years		**372**		26		64
Total		**4,483**		4,162		3,886

Of the total 1991-92 expenditures for this Activity, 52.0 % relates to personnel, 38.7 % relates to other operating and 9.3 % relates to capital.

Explanation of Change: The financial requirements for 1991-92 are $9.3 million or 2.5 % higher than the 1990-91 forecasted expenditures. The increase is comprised of the following:

	P-Ys	($000)
• funding for the partial restoration of enforcement programs;	27	1,138
• a decrease in funding for the continuing implementation of the Goods and Services Tax Credit;	(11)	(4,300)
• on a preliminary basis, a decrease in person-years and a net increase in funding to cover the administration of Pension Reform;	(28)	1,286
• person-years, salaries, employee benefit plans, other operating and capital associated with increased workloads;	29	4,709
• an increase associated with Bill C-21, amendments to the Unemployment Insurance Act;	3	226
• funding in support of the development and implementation of the Miscellaneous Information Slip Processing (MISP) Project;	38	4,544
• reduction associated with the elimination of Federal Sales Tax;		(5,116)
• funding (and other person-years) for the data capture operations for Statistics Canada in support of the 1991 Census;	346	8,774
• the reinstatement of one-time general government reductions applicable only to 1990-91;		12,861
• an increase in personnel and other operating costs as a result of salary adjustments and other changes; and		(10,779)

• internal transfers to Collections and Accounting and Appeals Activities to meet increased workloads in those activities which are made possible by reductions in centralized word processing requirements and other changes.	(83)	(4,068)
	321	9,275

The 1990-91 forecast is $32.1 million or 9.5 % higher than the Main Estimates of $339.6 million. This change is the result of the following:

	P-Ys	($000)
• additional resources related to the Goods and Services Tax Credit;	100	36,858
• additional resources for the implementation and administration of Pension Reform;	55	10,144
• additional resources in support of the collection of accounts receivable;		297
• additional resources in support of program activities to ensure proper conduct of tax litigation especially as it relates to the reorganization of the Tax Court of Canada;		65
• reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax; and		(2,389)
• general government reductions applicable only to 1990-91.		(12,861)
	155	32,114

Figure 54: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Administration and EDP Services	340,699	3,822	294,390	3,643	**46,309**	**179**
Total	340,699	3,822	294,390	3,643	**46,309**	**179**
Other person-years		64		7		**57**
Total		3,886		3,650		**236**

Explanation of Change: Actual financial requirements were $46 million or 15.7 % more than the Main Estimates. This was due to:

	P-Ys	($000)
• additional funding obtained through Supplementary Estimates:		
for the implementation and administration of Tax Reform;	47	1,813
for the partial restoration of enforcement programs;	36	3,514
for the preparatory work related to the implementation of the Goods and Services Tax Credit;	44	10,029
to provide legal advice and services in relation to increased workload in the Collection of billed taxes and for tax litigation, principally associated with the reorganization of the Tax Court of Canada;		665
• additional salaries and Federal and Supreme Court Awards, offset by a reduction in contributions to employee benefit plans, received through Adjustments and transfers;		43,613

• the utilization of other operating resources to fund student employment initiatives;	57	
• internal resource transfers from Post-Assessing Compliance Programs Activity to cover the historical under funding of this Activity; and	115	4,554
• a lapse of 63 person-years and $17.9 million of the total available for use in salaries, other operating and capital;	(63)	(17,879)
	236	46,309

Performance Information and Resource Justification: The Administration and EDP Services Activity focuses on the corporate management of the Department. Figure 55 captures the relativity of the Administration and EDP Services Activity person-years to the total Department. Historically, this ratio has fluctuated only marginally. The minor changes relate directly to internal reorganizations to manage the implementation of new legislative initiatives.

Figure 55: Administration Activity Person-Years as a Percentage of Total Department Person-Years

	Administration Activity Person-Years	Total Department Person-Years	Administration Activity Person-Years as a Percentage of Total Department Person-Years
1987-88 Actual	3,630	20,627	17.6
1988-89 Actual	3,709	20,980	17.7
1989-90 Actual	3,822	21,624	17.7
1990-91 Forecast	4,136	22,784	18.1
1991-92 Estimates	4,111	23,378	17.6

Administration and EDP Services: Figure 56 provides a breakdown of the resources in this Activity.

Figure 56: Activity Person-Year Detail

(Person-Years)	Estimates 1991-91	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Executive Direction	**287**	275	282
EDP Services	**973**	950	882
Corporate Affairs	**207**	207	184
Finance and Administration	**1,798**	1,852	1,668
Human Resources	**846**	852	806
Total	**4,111**	4,136	3,822

Note: Does not include other person-years

Executive Direction: This area includes the Deputy Minister's staff, the Assistant Deputy Minister of Taxation Program's staff, the Legal Services Division and the Regional Assistant Deputy Ministers and their staffs in the five Regional Offices. The latter group includes the Directors and their direct support staff of the 37 District Offices and the Taxation Centres.

EDP Services: Over the past 20 years, the EDP Systems and Technology Branch has played an increasingly important role in Taxation. Today, its services are used in every part of the Department from the huge main frame applications associated with the processing of T1 individual tax returns to stand-alone applications on desktop or laptop personal computers. Adoption of automated processing has had a significant impact on the number of person-years required to carry out the operations. It has been conservatively estimated that these applications have grown over the 20-year time period to the extent that about 2,000 person-years (in the order of $60 to $80 million in personnel costs) are now being saved annually as a direct result of this technology. Not only has it saved these resources, but there have also been tremendous improvements in service to the public including better, faster and more accurate public enquiries, faster and more accurate assessment of tax returns, and the ability to undertake more comprehensive compliance programs.

The Initiatives section of this Part III (page 25) outlines many new projects which are under way to further enhance productivity and service to Canadians. Some of these are:

- Electronic Filing

- Electronic Data Interchange, including Direct Deposit and Electronic Funds Transfer
- Miscellaneous Information Slip Processing
- Electronic Letter Creation System
- Tax Information Bank
- Tax Information Phone Service
- Automated Collections and Source Deductions Enforcement System
- T1 Restructure

The net increase of 23 person-years required for EDP Services are attributable to these projects as well as to the systems development requirements for the implementation and administration of the Goods and Services Tax Credit and Pension Reform.

In addition to these projects, research is being undertaken into appropriate applications of new technologies in order to enable the Department to make use of these in the future. Some of these new technologies include Expert Systems, Imaging and Optical Disk, and Videotex.

Implementing new services and technologies to meet the needs of the Department with regard to enhanced productivity and service to Canadians requires that the systems architecture (the overall approach to systems design) be up-to-date. As noted above, the present systems architecture has served the Department well. However, in many ways it is no longer flexible enough to keep up with present day demands. Many applications, with their own databases, have been built one on top of the other making it very complex and difficult to change and expand. One of its most serious flaws is that it requires about 80% of the Branch resources just to maintain and service the existing system. A careful process of change is being undertaken to migrate to a more modern architecture using up-to-date hardware, software and communications tools.

Another important change which is taking place in the Department is the greater emphasis being placed on client computing. Through centrally developed programming support for end-users, including training and standardization, better and increased use can be made of personal computers, whether stand-alone or combined into local area networks, to perform tasks which were previously dependent on central mainframe systems. Figure 57 shows the historical and planned growth in personal computers.

Figure 57: Number of Personal Computers

	Laptops	Desktops	Networked	Total
1987-88 Actual	0	1,100	0	1,100
1988-89 Actual	200	2,500	0	2,700
1989-90 Actual	800	2,950	100	3,850
1990-91 Forecast	1,100	3,500	600	5,200
1991-92 Estimates	1,600	4,100	1,200	6,900

Corporate Affairs: This Directorate is responsible for the planning the strategic direction of the Department, undertaking corporate projects and conducting Internal Audits and Program Evaluation studies. It also provides secretariat services in support of executive management and co-ordinates responses to taxpayer correspondence. The majority of these resources are in the field conducting internal audits.

Finance and Administration: The Finance and Administration area is responsible for providing support services to the Department at both Head Office and in the District Offices and Taxation Centres. These services include resource management, financial administration, telecommunications planning, facilities and material management, word processing, general administration, and security. Resource requirements are generally considered to be a function of the size of the program delivery branches. As the programs grow in size, the support requirements also grow proportionately. The increase in 1990-91 reflects the program increases which have occurred as a result of Pension Reform, GSTC and other workload matters. In addition, the Administration function had additional specific requirements associated with planning the telecommunications for those programs. The 54 person-year reduction from the 1990-91 Forecast to the 1991-92 Main Estimates as displayed in Figure 56 reflects the end of these planning requirements as well as some productivity gains in several areas, especially word processing where the availability of personal computers for program staff has reduced the need for centralized word processing.

Human Resources: The two major components of this program relate to the development and implementation of policies such as staffing, classification and organization design, employment equity, human resource planning, pay and benefits and staff relations; and the development and administration of national policies, procedures and programs relating to the training and development of staff by the Centre for Career Development so as to contribute to the effective use of personnel in the Department.

The Human Resources component of this activity has remained relatively constant from 1989-90 to 1991-92 as shown on Figure 56. The 46 person-year increase from the 1989-90 Actuals to 1990-91 Forecast reflects the requirements of Pension Reform and GSTC as well as transfers from other programs to account for a historical under-funding of the requirements related to the personnel function.

F. Revenues Credited to the Vote

Description

This Activity reflects Revenues credited to the Vote. There are no resources assigned to this Activity. For information on revenues see page 112.

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 58 presents the Taxation Program's expenditures by object. The total expenditures for 1991-92 have increased by $70 million or 5.5 % from the 1990-91 forecast.

Figure 58: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Personnel			
Salaries and wages	882,499	821,065	778,678
Contributions to employee benefit plans	136,787	127,262	108,766
Other personnel costs	11,597	10,451	8,653
	1,030,883	958,778	896,097
Goods and services			
Travel	26,012	25,344	21,623
Postage	38,565	36,840	33,079
Telephone and telegraph	56,351	41,802	25,470
Other transportation and communications	6,441	6,643	5,246
Information	8,854	7,585	7,454
Printing	43,362	46,168	42,533
Professional and special services	39,184	38,331	31,436
Data processing	8,114	8,118	6,651
Other rentals	3,561	3,602	2,363
Purchased repair and maintenance	13,581	19,013	12,064
Utilities, materials and supplies	14,781	15,240	15,725
Other subsidies and payments	5,262	2,633	364
	264,068	251,319	204,008
Total operating	1,294,951	1,210,097	1,100,105
Capital			
Construction and acquisition of land, buildings and works	1,000		4
Construction and/or acquisition of machinery and equipment	37,436	53,258	38,158
Total capital	38,436	53,258	38,162
Transfer payments	124	124	96
Total expenditures	1,333,511	1,263,479	1,138,363
Less: Revenues credited to the Vote	114,390	97,757	87,913
	1,219,121	1,165,722	1,050,450

2. Personnel Requirements

The Taxation Program's personnel costs of $1,031.9 million account for 77 % of total Departmental expenditures. Information on person-years is provided in Figures 59 and 60.

Figure 59: Person-Year Requirements by Activity

	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Controlled by TB			
Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	**7,878**	7,749	7,313
Post-Assessing Compliance Programs	**5,109**	4,931	5,030
Collections and Accounting	**5,498**	5,263	4,835
Appeals	**782**	705	624
Administration and EDP Services	**4,111**	4,136	3,822
Total	**23,378**	22,784	21,624
Other person-years	**927**	540	489
Total	**24,305**	23,324	22,113

Figure 60: Details of Personnel Requirements

	Person-Years* Controlled by Treasury Board				
	Estimates 91-92	Forecast 90-91	Actual 89-90	Current Salary Range	1991-92 Average Salary Provision
Executive	176	176	148	61,500 - 138,300	82,869
Scientific and Professional	3,588	3,502	3,230	17,989 - 69,331	51,641
Administrative and Foreign Service	9,777	9,336	8,298	15,516 - 73,032	40,098
Technical	171	171	145	16,124 - 73,716	47,079
Administrative Support	9,364	9,295	9,524	16,504 - 47,383	24,519
Operational	302	304	279	16,989 - 62,637	26,999
	23,378	22,784	21,624		

	Person-Years* Other				
	Estimates 91-92	Forecast 90-91	Actual 89-90	Current Salary Range	1991-92 Average Salary Provision
Executive	1	1	1	124,400 - 165,500	-
Administrative and Foreign Service	3	8	-	15,516 - 73,032	45,800
Administrative Support	762	392	312	16,504 - 47,383	22,500
Other	161	139	176	-	18,900
	927	540	489		

* **Person-years** - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full-time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of Departments and agencies listed in Schedule 1, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to Section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an Order in Council. Also, the person-years of some Departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates. These include other salary expenditures expressed in person-year equivalents, e.g. training allowances for casuals, students and support for the 1991 Census.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational category. The current salary range column shows the salary ranges by occupational category at October 1, 1990. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by person-years for the category. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Capital Expenditures

Figure 61 presents an analysis of the Taxation Program's capital expenditures by activity and type of asset. Capital expenditures make up 2.9 % of the total 1991-92 Main Estimates of the Program. This table includes furniture and equipment for the Goods and Services Tax Credit, Pension Reform and general replacement.

Figure 61: Distribution of Capital Expenditures by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns			
Furniture and Equipment	1,448	6,260	3,409
Total Activity	1,448	6,260	3,409
Post- Assessing Compliance Programs			
Furniture and Equipment	54	318	354
Total Activity	54	318	354
Collections and Accounting			
Acquisition of property to secure billed taxes	1,000		5
Furniture and Equipment	282	2,932	1,576
Total Activity	1,282	2,932	1,581
Appeals			
Furniture and Equipment	190	56	35
Total Activity	190	56	35
Administration and EDP Services			
Office Communications System (Telecommunications)	6,068	10,990	1,984
CPU Upgrade	10,004	7,000	6,439
Acquisition of micro and lap-top computers; terminals and equipment	10,557	14,700	19,118
Optical Character Recognition Equipment	1,000		
Automated Cartridge Library System Equipment		3,200	
Other Furniture and Equipment	7,833	7,802	5,242
Total Activity	35,462	43,692	32,783
Total Capital	38,436	53,258	38,162

4. Transfer Payments

Contributions make up less than 1 % of the Program's 1991-92 Main Estimates. Figure 62 presents a summary of all contribution expenditures.

Figure 62: Details of Contributions

(dollars)	**Estimates 1991-92**	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Inter-American Centre of Tax Administrators	**64,000**	64,000	42,564
Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales	**35,000**	35,000	35,000
Commonwealth Association of Tax Administrators	**25,000**	25,000	17,853
	124,000	124,000	95,417

5. Revenue

Non-tax revenues include revenues credited to the Vote and receipts credited to the Consolidated Revenue Fund. Figure 63 provides details on the sources of non-tax revenue.

Revenues Credited to the Vote: These revenues include amounts which are recoverable from the Canada Pension Plan account for administering Part I of the Canada Pension Plan; from the Canada Employment and Immigration Commission for administering Parts IV and VIII of the Unemployment Insurance Act; and from Statistics Canada for data capture of the 1991 Census.

Receipts Credited to the Consolidated Revenue Fund (CRF): The major sources of receipts to the CRF are fines and forfeitures, tax credit fees from the provinces and advance income tax ruling fees.

Figure 63: Revenue Analysis

(thousands of dollars)	**Estimates 1991-92**	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Revenues credited to the Vote			
Canada Pension Plan	**59,303**	53,187	47,678
Unemployment Insurance	**45,743**	44,000	40,235
Statistics Canada (Census)	**9,344**	570	
	114,390	97,757	87,913
Receipts credited to the Consolidated Revenue Fund (non-tax revenue)			
Refunds of previous years' expenditures--			
Refunds of previous years' expenditures			668
Adjustment to Payables at Year-End			1,830
Services and service fees--			
Ruling fees	**1,512**	1,400	1,296
Provincial tax credit fees	**4,925**	4,879	5,278
Accounts receivable and foreign travel	**400**	400	361
Other non-tax revenue--			
Fines and forfeitures	**4,399**	4,111	3,842
Access to information	**50**	50	54
Sundry	**132**	130	128
	11,418	10,970	13,457
	125,808	108,727	101,370

Collections under the Income Tax Act, Part I of the Canada Pension Plan Act and Part IV of the Unemployment Insurance Act are presented in Figure 64. The allocation of net revenues collected is provided in Figure 65. For further information see the annual Report of the Department of National Revenue.

Figure 64: Revenue Sources

(thousands of dollars)	Net Collections 1989-90	Net Collections 1988-89	Net Collections 1987-88
Individuals' Tax, Canada Pension Plan Contributions and Unemployment Insurance Premiums	92,726,038	83,229,431	80,589,253
Corporation Tax	14,635,535	13,129,906	12,035,199
Petroleum and Gas Revenue Tax	55,016	110,107	(74,618)
Resource Royalties Tax	1,534	(5,326)	(481)
Non-Resident Tax	1,360,627	1,578,029	1,161,655
Miscellaneous	224,576	260,881	203,772
Total Revenues*	109,003,326	98,303,028	93,914,780

* Does not include Revenues credited to the Vote nor Receipts credited to the Consolidated Revenue Fund (see Figure 63).

Figure 65: Revenue Allocation

(thousands of dollars)	1989-90	1988-89	1987-88
Federal Income Tax	66,557,792	59,700,096	57,293,601
Provincial Income Tax*	24,197,630	20,846,644	20,367,174
Canada Pension Plan Contributions**	7,278,667	6,248,267	5,583,236
Unemployment Insurance Premiums**	10,969,237	11,508,021	10,670,769
	109,003,326	98,303,028	93,914,780

* Allocated from Tax Collections of Individuals and Corporations.
** Allocated from Tax Collections of Individuals.

6. Net Cost of Program

The Estimates of the Program only include expenditures to be charged to the Program's voted and statutory authorities. Other cost items, as well as revenue, need to be taken into account to arrive at the net cost of the Program. Details are provided in Figure 66.

Figure 66: Estimated Net Cost of Program for 1991-92

(thousands of dollars)		1991-92	1990-91
Operating Expenditures		**1,158,288**	1,017,026
Capital		**38,436**	48,066
Contributions to employee benefit plans		**136,787**	122,799
Main Estimates		**1,333,511**	1,187,891
Services received without charge			
Accommodation	- from Public Works Canada	**93,373**	88,709
Cheque issue services	- from Supply and Services Canada	**2,749**	2,283
Employer's share of employee benefits covering insurance premiums and costs	- from Treasury Board Secretariat	**43,483**	38,873
Employee compensation payments	- from Labour Canada	**1,185**	600
		140,790	130,465
Total program cost		**1,474,301**	1,318,356
Less: Revenue		**125,808***	107,731
Estimated net program cost		**1,348,493**	1,210,625

* See Figure 63 for details.

7. Activity Structure Crosswalk

The following charts provide a crosswalk between the Departments old and new activity structures stated in person-years and dollars.

Figure 67: 1989-90 Actual Crosswalk (Person-Years)

(person-years)	New structure					
Previous Structure	Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	Post-Assessing Compliance Programs	Collections and Accounting	Appeals	Administration & EDP Services	Total
Processing of Taxpayer Returns	6,595.3	205.8	1,881.7		1,694.3	10,377.1
Audit of Taxpayer Returns	551.4	4,809.1	1,285.2		1,358.9	8,004.6
Collections			1,665.9			1,665.9
Notices of Objections and Appeals		14.8		624.2		639.0
Administration	166.4	.6	2.0		768.9	937.9
Total	7,313.1	5,030.3	4,834.8	624.2	3,822.1	21,624.5

Figure 68: 1989-90 Actual Crosswalk (Dollars)

(thousands of dollars)	New structure					
Previous Structure	Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	Post-Assessing Compliance Programs	Collections and Accounting	Appeals	Administration & EDP Services	Total
Processing of Taxpayer Returns	300,110	9,282	68,366		154,309	532,067
Audit of Taxpayer Returns	15,908	243,061	51,062		115,236	425,267
Collections			67,427		3,705	71,132
Notices of Objections and Appeals		774		30,942	1,675	33,391
Administration	10,122	49	561		65,774	76,232
Total	326,140	253,166	187,416	30,942	340,699	1,138,363*

* Does not include Revenues Credited to the Vote

B. Other Information

1. Acts Administered in Whole or in Part by Revenue Canada, Taxation

Canada Pension Plan
Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act
Income Tax Act
Unemployment Insurance Act

2. Revenue Canada, Taxation Offices

Aside from the Head Office in Ottawa, the Departmental operations are decentralized to five regions across the country, including five Regional Offices, the International Taxation Office, seven Taxation Centres, 37 District Offices and 105 Seasonal Tax Assistance Centres. District Offices are shown under the Taxation Centre they are served by; similarly, seasonal tax assistance centres are shown next to the District Offices that they support.

Figure 69: Atlantic Region Offices

Type of Office	Location	Seasonal Tax Assistance Centres (18)	
Regional Office:	**Halifax, N.S.**		
Taxation Centre:	**St. John's, Nfld.**		
District Offices:	**St. John's, Nfld.**	Corner Brook	Labrador City
	Charlottetown, P.E.I.	Summerside	
	Halifax, N.S.	Amherst	New Glasgow
		Bridgewater	New Minas
		Digby	Truro
		Greenwood	Yarmouth
	Sydney, N.S.	Arichat	Port Hawkesbury
		Baddeck	St. Peters
	Saint John, N.B.	Edmunston	Moncton
		Fredericton	
	Bathurst, N.B.		

Figure 70: Québec Region Offices

Type of Office	Location	Seasonal Tax Assistance Centres (21)	
Regional Office:	**Montréal**		
Taxation Centre:	**Jonquière**		
District Offices:	**Rimouski**		
	Chicoutimi		
	Québec	Baie-Comeau	Saint-Georges
		Dolbeau	Sept-Îles
		Rivière-du-Loup	Thetford-Mines
		Roberval	
	Sherbrooke	Asbestos	Shawinigan
		Drummondville	Victoriaville
		Granby	
	Trois-Rivières		
	Rouyn	Amos	La Sarre
		Chibougamau	Val-d'Or
Taxation Centre:	**Shawinigan-Sud**		
District Offices:	**Saint-Hubert**	Saint-Hyacinthe	Valleyfield
		Tracy	
	Montréal		
	Laval	Joliette	Saint-Jérôme

Figure 71: Central Region Offices

Type of Office	Location	Seasonal Tax Assistance Centres (5)	
Regional Office:	**Nepean, Ont.**		
International Taxation Office:	**Ottawa, Ont.**		
Taxation Centre:	**Ottawa, Ont.**		
District Offices:	**Ottawa, Ont.**	Cornwall, Ont.	Pembroke, Ont.
		Mont-Laurier, Qué.	
	Scarborough, Ont.		
	North York, Ont.	Barrie, Ont.	
	Toronto, Ont.		
	Mississauga, Ont.	Mississauga, Ont.	

Figure 72: Ontario Region Offices

Type of Office	Location	Seasonal Tax Assistance Centres (20)	
Regional Office:	**London**		
Taxation Centre:	**Sudbury**		
District Offices:	**Kingston**	Brockville	
	Belleville	Cobourg	Peterborough
		Lindsay	
	Hamilton	Brantford	Oakville
	Kitchener	Guelph	Owen Sound
	St. Catharines	Fort Erie	Welland
		Niagara Falls	
	London	Chatham	Sarnia
		St. Thomas	Tillsonburg
	Windsor		
	Sudbury	North Bay	Timmins
		Sault Ste. Marie	
	Thunder Bay	Dryden	Kenora

Figure 73: Western Region Offices

Type of Office	Location	Seasonal Tax Assistance Centres (41)	
Regional Office:	**Calgary, Alta.**		
Taxation Centre:	**Winnipeg, Man.**		
District Offices:	**Winnipeg, Man.**	Brandon	The Pas
		Dauphin	Thompson
		Steinbach	Winkler
	Regina, Sask.	Moose Jaw	Yorkton
	Saskatoon, Sask.	Lloydminster	Prince Albert
		North Battleford	
	Calgary, Alta.	Lethbridge	Red Deer
		Medicine Hat	
	Edmonton, Alta.	Dawson Creek, Y.T.	Hinton
		Fort McMurray	Peace River
		Fort St. John	Whitecourt
		Grande Prairie	Yellowknife, N.W.T.
Taxation Centre:	**Surrey, B.C.**		
District Offices:	**Penticton, B.C.**	Cranbrook	Nelson
		Kamloops	Trail
		Kelowna	Vernon
	Vancouver, B.C.	Abbotsford	Sechelt
		Chilliwack	Terrace
		Prince George	Whitehorse, Y.T.
		Prince Rupert	Williams Lake
	Victoria, B.C.	Campbell River	Nanaimo
		Courtenay	Port Alberni
		Duncan	

3. Provincial Tax Incentives Administered by Revenue Canada, Taxation

The Department administers for the provinces various tax incentives shown in Figure 74. These do not include Foreign Tax Credits or Surtaxes which are also administered by Taxation for various provinces. These incentives apply either to individuals, corporations or trusts.

Figure 74: Provincial Tax Incentives

	Individuals	Corporations	Trusts
Political Contributions Tax Credits:			
Prince Edward Island Political Contribution Tax Credit	•	•	•
Nova Scotia Political Contribution Tax Credit	•	•	•
New Brunswick Political Contribution Tax Credit	•	•	
Ontario Political Contribution Tax Credit	•		
Manitoba Political Contribution Tax Credit	•	•	•
Alberta Political Contribution Tax Credit	•		•
British Columbia Political Contribution Tax Credit	•	•	•
Northwest Territories Political Contribution Tax Credit	•	•	•
Yukon Political Contribution Tax Credit	•	•	•
Property Tax Credits:			
Ontario Property Tax Credit (Refundable)	•		
Manitoba Property Tax Credit (Refundable)	•		
British Columbia Renters Tax Reduction	•		
Royalty Tax Rebates and Credits:			
Manitoba Mineral Tax Rebate	•		•
Saskatchewan Royalty Tax Rebate	•	•	•
Alberta Royalty Tax Credit (Refundable)	•		•
Alberta Royalty Tax Rebate	•		•
British Columbia Royalty and Deemed Income Tax Rebate	•	•	•
Miscellaneous Tax Credits:			
Newfoundland Stock Savings Plan Tax Credit	•		•
Newfoundland Venture Capital Program Tax Credit	•		•
Nova Scotia Research and Development Tax Credit		•	
Nova Scotia Stock Savings Plan Tax Credit	•		
Ontario Sales Tax Credit (Refundable)	•		
Ontario Home Ownership Savings Plan Tax Credit (Refundable)	•		
Manitoba Cost of Living Tax Credit (Refundable)	•		
Manitoba Manufacturing Investment Tax Credit	•		•
Saskatchewan Stock Savings Plan Tax Credit	•		
Saskatchewan Venture Capital Tax Credit	•	•	•
Alberta Stock Savings Plan Tax Credit	•		
British Columbia Logging Tax Credit	•	•	•
British Columbia Venture Capital Tax Credit	•	•	•
British Columbia Employee Share Ownership Plan Tax Credit	•		
British Columbia Employee Venture Capital Tax Credit	•		
Yukon Manufacturing and Processing Profits Tax Credit		•	
Other Provincial Incentives and Programs:			
Newfoundland New Small Business Deduction		•	
Prince Edward Island Small Business Deduction		•	
Nova Scotia Tax Reduction for New Small Business Corporations		•	
Manitoba Corporate Tax Reduction for New Small Businesses		•	
Saskatchewan Corporate Tax Reduction for New Small Businesses		•	
Saskatchewan Pension Plan	•		
Northwest Territories Small Business Deduction		•	

TOPICAL INDEX

A

Access to Information and Privacy, 39, 40
Accounting Control, 88
Appeals, 3, 6, 8, 10, 11, 14, 17, 18, 20, 32, 61, 64, 68, 69, 90-93, 95, 96, 99, 100, 111
Appeals Branch, 18, 20, 90
Assistance to Taxpayers, 3, 6, 10, 14, 17, 20, 33, 37, 51, 53, 73, 108, 111, 116
Audit, 17, 18, 49, 50, 52, 57, 59-66, 76-78, 83, 94, 116
Automated Collections and Source Deductions Enforcement System (ACSES), 9, 23, 30, 79, 80, 87, 103
Automated Collections System, 9, 30

B

Business Equity Valuations, 59, 65
Bill C-21, 11, 72, 78, 98

C

Canada Pension Plan, 5, 16, 70, 71, 76-79, 90, 96, 112-114, 117
Cape Breton Investment Tax Credit, 64
Census, 7, 8, 11, 98, 110, 113, 114
Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales, 112
Collection, 11, 17, 30, 32, 70-72, 74, 80-82, 87, 89, 99, 100
Collection Program, 80
Commonwealth Association of Tax Administrators, 112
Communications, 11, 18, 20, 23, 27, 29, 33, 35, 39, 40, 95, 103, 107, 111
Communications and Consultations Branch, 18, 20
Corporate Affairs, 19, 20, 102, 104
Corporate Affairs Branch, 19, 20
Corporate Performance Indicators, 8, 27
CPP/UI Determinations and Appeals, 93, 96
Customs and Excise, 11, 36

D

Debt Deletion Regulations, 87
Deductions at Source, 70-74, 76, 78
Deferred Income Plans and Tax Incentive Audit Programs, 59, 62, 63, 64
Department of Justice, 18, 66, 67, 71
Department of National Revenue Act, 16
Departmental Mission, 8, 27
Deputy Minister, 17-20, 102

E
EDP Systems, 18, 29, 89, 97, 102
EDP Systems and Technology Branch, 18, 20, 89, 102
Electronic Data Interchange (EDI), 8, 26, 103
Electronic Letter Creation System (ELCS), 9, 30, 103
Electronic Filing (E-File), 9, 25, 29, 102
Environmental Awareness, 23
Enquiries and Taxpayer Assistance, 39, 40
Examination, 17, 27, 32, 48-50, 52, 54, 56, 57, 65, 94
Executive Direction, 97, 102

F
Federal Court of Appeal, 90
Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act, 16, 117
Federal Sales Tax, 11, 12, 21, 28, 35, 36, 50, 51, 73, 91, 92, 98, 99
File Selection and Audit Review, 59, 65
Finance, Department of, 16, 18, 21, 34, 43
Finance and Administration, 102, 104
Finance and Administration Branch, 18, 20

G
Goods and Services Tax Credit (GSTC), 7, 9, 11, 12, 15, 21, 25, 29, 31, 35, 36, 38, 41, 46, 50, 51, 72, 73, 75, 88, 89, 98-100, 103-105, 111

H
Human Resources, 102, 104
Human Resources Branch, 18, 20

I
Income Tax Act, 16, 18, 19, 34, 41, 42, 48, 65, 77, 82, 84, 95, 117
Income Tax Objections, 93, 94
Income Tax Appeals, 93, 95
Info-Tax, 31
Information Returns Processing and Adjustments, 76, 79
Inter-American Centre of Tax Administrators, 112
International Tax Agreements, 16
Interest Calculation, 88, 89

L
Late and Non-Filer Programs, 47, 48, 54, 57, 58
Legislative and Intergovernmental Affairs Branch, 9, 18, 20
Legal Services, 19, 20, 97, 102

M
Matching, 27, 46, 48, 54-56
Miscellaneous Information Slip Processing (MISP), 8, 11, 26, 50, 73, 79, 98, 103
Minister's Review of the Administration of the Charities Tax Incentive, 9, 28, 42

N
Non-Resident Audit, 76, 77
New Tax Returns, 29

O
Objection, Notices of, 18, 82, 92, 95
Office Examination, 32, 48, 54, 56, 57
On-Line Taxpayer Correspondence System, 9, 30
Operational Planning Framework, 2, 8, 17, 27, 45, 67, 116

P
Partial Restoration of Enforcement Programs, 10, 14, 38, 50, 53, 72, 75, 77, 98, 100
Payroll Audit, 76
Pension Reform, 7, 9, 11, 12, 21, 25, 31, 35, 36, 41-43, 45, 72, 73, 79, 98, 99, 103-105, 111
Petroleum and Gas Revenue Tax, 64, 87, 114
Postage, 44, 107
Post-Assessing, 30, 48, 49, 54, 55, 57
Printing, 9, 15, 18, 34, 38, 44, 107
Program Evaluation, 19, 32, 41, 57, 94, 97, 104
Public Enquiries, 21, 30, 32, 39-41, 102
Public Enquiries Information Bank (PEIB), 30
Public Service 2000, 8, 27

R
Real Estate Appraisals, 59, 65
Regional Assistant Deputy Ministers, 19, 20, 102
Registration, 21, 33, 39, 42, 43
Remittance Processing, 71, 88
Returns Processing, 11, 34, 35, 38, 43-46, 54
Revenue Accounting, 71-74, 88, 89

S
Scientific Research and Experimental Development, 59, 64
Scientific Research Tax Credit, 63, 64, 68, 83-85
Service to Other Programs, 59, 66
Statistical Services, 18, 39, 43
Support Activities, 39, 40, 44, 47, 54, 58, 88
Direction and Support, 65
Functional Direction and Support, 76, 79, 80, 87-89, 93, 96
Supplementary Estimates, 7, 14, 53, 75, 93, 100

T
T1 Restructure, 25, 103
T1 Individuals Audit Program, 60
T1 Other, 59, 62, 63
T2 Corporate Audit Program, 61
Tax Court of Canada, 7, 8, 12, 15, 90, 92, 95, 99, 100
Tax Evasion Investigations, 49, 60, 66, 67, 69
Tax Forms, 18, 44
Tax Information Bank, 9, 30, 103
Tax Information Phone Service (TIPS), 9, 31, 41, 103
Tax Policy and Interpretation, 39, 42
Tax Reform, 14, 38, 41, 46, 47, 53, 75, 93, 100
Taxpayer Assistance, 33, 39, 40, 76, 79
Taxpayer Correspondence, 88, 89
Taxpayer Requested Adjustments, 9, 34, 44, 45, 46
Taxation Programs Branch, 18, 20
Taxes in Dispute, 82, 83, 85, 90, 94
Taxroll, 44, 46
Technology and Other Productivity Improvements, 23
Telerefund, 31
Trusts, 21, 42, 49, 59, 60, 62, 63, 120, 121

U
Unemployment Insurance, 5, 11, 16, 70-72, 76-79, 90, 96, 98, 112-114, 117

Revenu Canada
Impôt

Budget des dépenses 1991-1992

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

©Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1991

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Groupe Communication Canada — Édition
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1992-III-37
ISBN 0-660-56354-1

Budget des dépenses 1991-1992
Partie III

Revenu Canada
Impôt

Préface

Conçu pour servir de document de référence, le présent plan de dépenses propose à ses utilisateurs différents niveaux d'information pouvant répondre à leurs besoins spécifiques

Le document comprend trois sections. La section I présente un aperçu du Programme et un résumé des plans et de son rendement actuel. Pour les personnes qui désirent plus de détails, la section II indique, pour chaque activité, les résultats prévus et les autres renseignements essentiels sur le rendement qui justifient les ressources demandées. La section III fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources, ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

La section I est précédée des autorisations de dépenses provenant de la Partie II du Budget des dépenses et du volume II des Comptes publics, ce qui assure une certaine continuité avec les autres documents budgétaires et permet d'évaluer les résultats financiers du Programme au cours de la dernière année.

Ce document permettra au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. La table des matières expose en détail le contenu de chaque section; le sommaire des besoins financiers présenté à la section I comprend des renvois aux renseignements plus détaillés figurant à la section II. En outre, dans tout le document, des renvois permettent au lecteur de trouver de plus amples renseignements sur les postes de dépense qui l'intéressent particulièrement.

La Partie III de 1991-1992 est présentée selon un nouveau cadre de planification opérationnelle. La présentation, dans l'ensemble du document, de tous les chiffres et tableaux sur le rendement qui utilisent des données concernant les ressources a été modifiée en fonction de la nouvelle structure. Nous avons inclus à la section III des comparaisons d'années-personnes et de montants entre l'ancienne et la nouvelle structure des activités pour établir un lien entre ce document et les représentations antérieures.

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991-1992 5
B. Utilisation des autorisations en 1989-1990 6

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991-1992 et rendement récent
   1. Points saillants 7
   2. Sommaires financiers 11
B. Données de base
   1. Introduction 19
   2. Mandat 19
   3. Objectif du Programme 20
   4. Organisation du Programme en vue de son exécution 20
C. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 25
   2. Initiatives 30
   3. Mise à jour des initiatives déjà annoncées 35
D. Efficacité du Programme 38

Section II
Analyse par activité

A. Aide aux contribuables et établissement des cotisations 39
B. Programmes d'observation des mesures de postcotisation 57
C. Recouvrements et comptabilité 81
D. Appels 102
E. Administration et services informatique 110
F. Recettes à valoir sur le crédit 119

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 120
   2. Besoins en personnel 121
   3. Dépenses en capital 124
   4. Paiements de transfert 125
   5. Recettes 126
   6. Coût net du Programme 128
   7. Comparaison sur la structure des activités 129
B. Autres renseignements
   1. Lois appliquées en tout ou en partie par Revenu Canada, Impôt 130
   2. Bureaux de Revenu Canada, Impôt 130
   3. Incitations fiscales provinciales administrées par Revenu Canada, Impôt 134

Index par sujet 135

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991-1992 - Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits (en milliers de dollars)

		Budget principal 1991-1992	Budget principal 1990-1991
	Impôt		
10	Dépenses de fonctionnement	**1 043 898**	919 269
15	Dépenses en capital	**38 436**	48 066
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**136 787**	122 799
	Total du Ministère	**1 219 121**	1 090 134

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits (en dollars)		Budget principal 1991-1992
	Impôt	
10	Impôt - Dépenses de fonctionnement, contributions et dépenses recouvrables au titre du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-chômage	1 043 898 000
15	Impôt - Dépenses en capital	38 436 000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-92							
	Budgétaire							
	Années-personnes autorisées*	Fonctionnement	Dépenses en capital	Paiements de transfert	Somme partielle	Moins: recettes à valoir sur le crédit	Total	Budget principal 1990-1991
Aide aux contribuables et établissement des cotisations	7 878	391,421	1 448	-	392 869	-	392 869	339 939
Programmes d'observation des mesures de postcotisation	5 109	288 072	54	-	288 126	-	288 126	269 143
Recouvrements et comptabilité	5 498	228 029	1 282	-	229 311	-	229 311	203 852
Appels	782	41 993	190	-	42 183	-	42 183	35 324
Administration et service informatique	4 111	345 436	35 462	124	381 022	-	381 022	339 633
Recettes à valoir sur le crédit						114 390	(114 390)	(97 757)
	23 378	1 294 951	38 436	124	1 333 511	114 390	1 219 121	1 090 134
Années-personnes autorisées en 1990-1991	21 888							

* Voir le tableau 60, à la page 121, pour de plus amples renseignements sur les années-personnes.

B. Utilisation des autorisations en 1989-1990 - Volume II des Comptes publics

Crédits (en dollars)		Budget des dépenses principal	Total disponible pour emploi	Employées au cours de l'exercice
	Impôt			
10	Dépenses de fonctionnement	835 604 000	927 505 856	**903 247 266**
15	Dépenses en capital	32 046 000	39 723 000	**38 162 325**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	110 671 000	108 766 000	**108 766 000**
(L)	Montants adjugés par la Cour fédérale et la Cour suprême		274 359	**274 359**
	Total du programme - Budgétaire	978 321 000	1 076 269 215	**1 050 449 950**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991-1992 et rendement récent

1. Points saillants

Pour le prochain exercice financier, l'Impôt doit se préparer à faire face aux conséquences d'importants changements législatifs reliés à la taxe sur les produits et services et à la réforme des pensions, ainsi qu'à d'autres exigences externes découlant du recensement de 1991 de Statistique Canada et de la réorganisation de la Cour canadienne de l'impôt.

Devant les restrictions de ressources et la nécessité de réagir à d'importantes initiatives législatives tout au long des années 1980 et 1990, le Ministère continuera de chercher des moyens d'améliorer sa productivité tout en limitant les ressources supplémentaires dont il a besoin. Les résultats de ces efforts comprennent une combinaison d'améliorations de service et de productivité. Dans presque tous les secteurs du Ministère, des innovations technologiques ont non seulement contribué à contenir les coûts, mais elles ont aussi débouché sur une accélérations et un accroissement d'efficacité du service au public.

Les points saillants du Programme de l'impôt comprennent:

- la mise en oeuvre du crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS). Le Ministère a obtenu d'autres ressources par le biais d'un Budget des dépenses supplémentaire pour lancer la préparation et 1989-1990 et déclencher la mise en oeuvre en 1990-1991 de la mesure législative touchant le CTPS. En 1990-1991, le Ministère a fait savoir aux demandeurs qu'ils avaient droit à des versements et a fait parvenir les premiers versements pour un total de 579 millions de dollars en décembre 1990. En 1991-92 le Ministère continuera d'envoyer des crédits trimestriel de TPS à quelque 8 millions de bénéficiaires (voir page 35);

- la législation pour la réforme des pensions, qui modifie les règles fiscales touchant les cotisations de retraite. Le Ministère sera responsable des modifications aux agréments de régime de pension, des activités entourant l'établissement des états des droits de cotisation à un REER et des programmes d'observation et de demandes de renseignments nécessaires pour assurer l'intégrité de la législation. La mise en oeuvre de la législation sur la réforme des pensions comprend la publication, en octobre 1990, du Guide de

l'employeur du calcul des facteurs d'équivalence. En 1991-92 le Ministère se servira du facteur d'équivalence (FE), que l'on retrouvera à la case 52 des feuillets T4, pour calculer ce qui peut être versé aux REER pour environ 13,5 millions de contribuables (voir page 30);

- la saisie et la vérification de données pour Statistique Canada à partir des questionnaires de recensement, grâce au réseau principal d'entrée des données de l'Impôt. Ce programme revient tous les cinq ans et les coûts sont recouvrés auprès de Statistique Canada. Ce programme sera exécuté dans tous les centres fiscaux d'août à novembre 1991 et comportera l'introduction et la vérification de données de 10 millions de questionnaires;

- la réorganisation de la Cour canadienne de l'impôt, qui aura des incidences sur la charge de travail des appels de l'Impôt. Les ressources supplémentaires approuvées pour 1990-1991 et les années à venir permettront de réduire et de maintenir l'inventaire des litiges fiscaux et de traiter une charge de travail accrue découlant de la réorganisation de la Cour de l'impôt;

- la refonte architecturale du système de traitement des T1 en fonction des changements législatifs et des améliorations technologiques. Pour 1991-1992, le plan consiste à ordonnancer et à mettre en œuvre les changements requis pour compléter le passage du système de traitement de la T1 d'une base de «vieille technologie» à une base de «technologie nouvelle» (voir page 30);

- l'avènement de l'échange électronique de données, qui comporte la transmission électronique de données financières entre les contribuables, l'Impôt, les institutions financières et la Banque du Canada. Cette initiative sera adoptée graduellement au cours des prochaines années. En 1991-1992 le Ministère compte piloter cette initiative pour les résidents du Manitoba produisant une déclaration de revenus des particuliers T1 pour 1990 (voir page 31);

- l'automatisation graduelle du Traitement de feuillets de renseignements divers. La première phase du programme TFRD a été mise au point en 1990 en fonction d'une mise en œuvre en 1991. Elle comporte la saisie des données et le traitement des déclarations de renseignements produites par les employeurs et les institutions financières (voir page 31);

- la formulation d'un énoncé de mission pour le Ministère et d'autres initiatives connexes reliées à l'articulation et à l'orientation stratégiques du Ministère, ainsi qu'aux changements de gestion visant l'orientation vers l'atteinte des objections gouvernementaux de Fonction publique 2000 (voir page 32);

- l'élaboration d'indicateurs de rendement du Ministère pour les grandes activités du Ministère, de concert avec la mise en œuvre d'un nouveau cadre de planification opérationnelle. Les Parties III comprendront désormais des renseignements particuliers sur la mesure du rendement, à mesure que les indicateurs seront développés (voir page 32):

- l'expansion de la Transmission électronique des déclarations, qui permet aux contribuables d'envoyer leur déclaration électroniquement. Il y a eu un projet pilote pendant le programme d'impôt de 1990 au Manitoba. Fort du succès de ce projet pilote, le Ministère offrira la Transmission électronique des déclarations en 1991-1992 aux contribuables de toutes les provinces des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest (voir page 35);

- un Système électronique de composition de lettres (jadis le système en direct de correspondance avec les contribuables), qui automatise la composition, l'examen, l'impression et le stockage des lettres envoyées aux contribuables. La phase I de ce projet a été réalisée en 1989-1990, avec l'automatisation des lettres utilisées pour communiquer avec le contribuable. Cela a permis une amélioration de productivité et un meilleur service aux clients, grâce à l'élimination de certains processus, comme la tenue manuelle des inventaires et l'utilisation des manuels de fonctionnement de l'Impôt. En 1991-1992, la phase II étendra ce système aux circuits de travail des Rajustements demandés par les contribuables et des Mesures de postcotisation (voir page 36);

- la mise en œuvre de la phase II du Système de recouvrement automatisé, désormais appelé le Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (SARRS). Cette phase, qui a débuté en 1990-1991 et se poursuivra en 1991-1992, sera l'automatisation des comptes de retenues à la source pour le personnel des Recouvrements et des Retenues à la source des bureaux de district. Pendant la phase finale, les activités des Retenues à la source seront automatisées dans les sept centres fiscaux (voir page 36);

- la poursuite de la mise en œuvre d'une Banque de renseignements fiscaux (BRF), pour aider les agents des demandes de renseignements à répondre aux contribuables en utilisant une banque d'information facilement accessible et très complète. En 1991, ce système sera pleinement en œuvre dans tous les bureaux de district et centres fiscaux. Le système sera étendu à l'automatisation de la récupération du texte des dossiers de recherche pour le personnel de la Direction générale des affaires législatives et intergouvernementales (voir page 37);

- l'expansion du Service électronique de renseignements par téléphone pour de nouvelles initiatives comme le CTPS et la réforme des pensions. Cette technologie a été pleinement mis en œuvre en mai 1990 pour les demandes de renseignements sur les remboursements (voir page 37); et

- l'examen ministériel de l'administration de la mesure d'encouragement fiscal pour les organismes de charité. Le but de cet examen est de simplifier et de rendre plus équitable et plus efficace dans l'ensemble, à l'avantage de tous les Canadiens, l'administration relative aux organismes de charité. Le ministre du Revenu national a publié un document de travail le 20 novembre 1990 (voir page 33).

2. Sommaires financiers

Tableau 1: Besoins financiers par activité

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1991-1992**	Prévu 1990-1991	Différence	Détails à la page
Aide aux contribuables et établissement des cotisations	**392 869**	376 102	16 767	39
Programme d'observation des mesures de postcotisation	**288 126**	268 851	19 275	57
Recouvrements et comptabilité	**229 311**	210 200	19 111	81
Appels	**42 183**	36 579	5 604	102
Administration et services informatiques	**381 022**	371 747	9 275	110
Total des dépenses	**1 333 511**	1 263 479	70 032	
Moins: Recettes à valoir sur le crédit	**114 390**	97 757	16 633	
Total des crédits	**1 219 121**	1 165 722	53 399	
Recettes à valoir sur le Trésor (recettes non fiscales)	**11 418**	10 970	448	
Années-personnes*:				
Contrôlées par le CT	**23 378**	22 784	594	
Autres	**927**	540	387	
	24 305	23 324	981	

* Voir le tableau 60, à la page 121, pour de plus amples renseignements sur les années-personnes.

Explication de la différence: L'augmentation nette de 53,4 millions de dollars, soit 4,6%, des dépenses totales pour 1991-1992 par rapport aux dépenses prévues pour 1990-1991 est due principalement aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• augmentation du financement pour le rétablissement partiel des programmes d'observation;	250	11 640
• augmentation nette du nombre d'années-personnes et diminution nette du financement (en raison des frais de mise en marche initiaux en 1990-1991) de la mise en oeuvre continue du crédit pour taxe sur les produits et services y compris une réduction de 7 autres années-personnes;	51	(15 283)
• augmentation initiale du financement de l'administration de la réforme des pension y compris 26 autres années-personnes;	72	11 893
• années-personnes, traitements, régimes d'avantages sociaux des employés, et autres dépenses de fonctionnement et en capital correspondant à l'augmentation des charges de travail pour le traitement des déclarations, les Appels et les Recouvrements;	145	12 477
• augmentation correspondant au projet de loi C-21, modifications à la Loi sur l'assurance-chômage;	28	1 194
• financement de l'élaboration et la mise en oeuvre du projet de Traitement de feuillets de renseignements divers (TFRD) y compris 65 autres années-personnes;	119	6 465
• financement pour une recherche efficace en publicité et communications;		1 500
• réductions liées à l'élimination de la taxe de vente fédérale;		(8 369)

• augmentation nette des transferts interministériels; 23 années-personnes de Revenue Canada, Douanes et accise pour l'administration de la taxe sur les produits et services et 9 années-personnes aux Archives nationales pour des exigences accrues relatives à l'extraction de dossiers;	14	1 003
• financement (et autres années-personnes) pour les opérations de saisie des données pour Statistique Canada pour le recensement de 1991;	346	8 774
• augmentation des recettes à valoir sur le crédit correspondant à l'augmentation des coûts du programme, y compris les recouvrements liés au recensement;		(16 633)
• diminution de l'utilisation d'autres ressources de fonctionnement pour le financement des projects d'emploi pour étudiants;	(44)	
• rétablissement des réductions pour le gouvernement en général, applicables en 1990-1991 seulement; et		17 100
• augmentation des dépenses de personnel et des autres dépenses de fonctionnement par suite de rajustements de traitement et d'autres changements.		21 638
	981	53 399

Le détail des différences est expliqué au niveau de chaque activité.

Explication des prévisions pour 1990-1991: Les prévisions pour 1990-1991 dépassent de 75,6 millions de dollars, ou de 6,9%, les 1,090.1 millions de dollars qui figurent dans le Budget des dépenses principal. L'augmentation est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources additionnelles pour les coûts du programme liés au crédit pour taxe sur les produits et services y compris 50 autres années-personnes;	677	70 274
• ressources additionnelles pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme des pensions y compris 17 autres années-personnes;	221	20 784

• ressources additionnelles pour l'amélioration des programmes de Recouvrements et de la comptabilité;	50	2 282
• ressources additionnelles pour la présentation des litiges fiscaux, surtout en ce qui concerne la réorganisation de la Cour canadienne de l'impôt;	15	1 646
• financement pour une recherche efficace en publicité et communications;		1 000
• l'utilisation d'autres ressources de fonctionnement pour le financement des projets d'emplois pour étudiants;	44	
• réduction correspondant à l'élimination de la taxe de vente fédérale; et		(3 298)
• réductions pour le gouvernement en général, applicable à 1990-1991 seulement.		(17 100)
	1 007	75 588

Le détail des différences est expliqué au niveau de chaque activité.

Tableau 2: Dépenses par activité en 1991-1992 (ventilation en pourcentage)

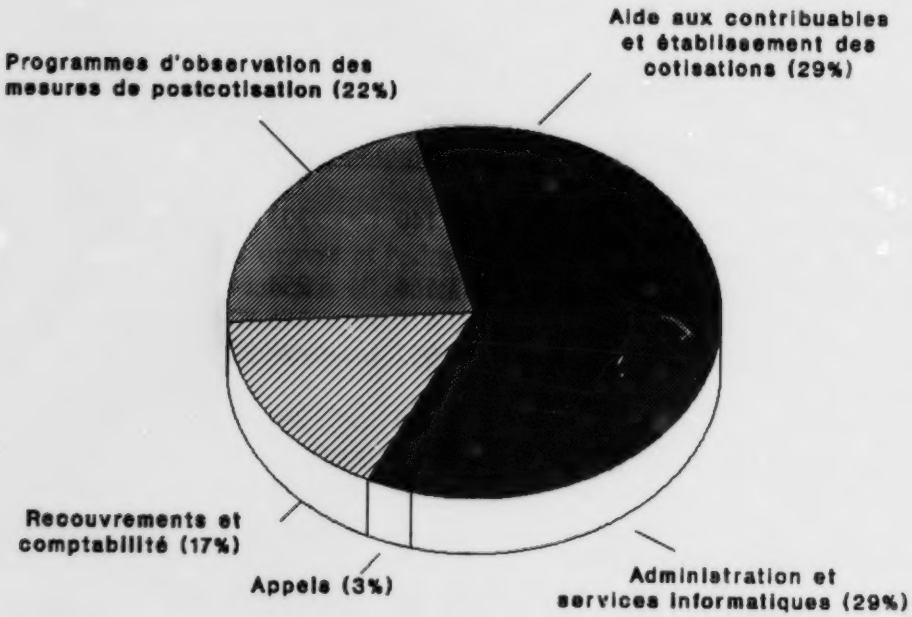


Tableau 3: Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990		
	Réel	Budget des dépenses principal	Différence
Aide aux contribuables et établissement des cotisations	326 140	303 160	22 980
Programme d'observation des mesures de postcotisation	253 166	254 140	(974)
Recouvrements et comptabilité	187 416	185 824	1 592
Appels	30 942	28 720	2 222
Administration et services informatiques	340 699	294 390	46 309
Total	1,138 363	1 066 234	72 129
Moins: Recettes à valoir sur le crédit	87 913	87 913	
	1 050 450	978 321	72 129
Recettes à valoir sur le Trésor (recettes non fiscales)	13 457	10 828	2 629
Années-personnes*:			
Contrôlées par le C.T.	21 624	20 861	763
Autres	489	256	233
	22 113	21 117	996

* Pour de plus amples renseignements sur les années-personnes, se reporter au tableau 60, à la page 121.

Explication de la différence: Les besoins financiers réels ont dépassé de 72 millions de dollars, ou de 6,8%, le Budget des dépenses principal. Cela est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• fonds supplémentaires obtenus par le biais d'un Budget supplémentaire:		
pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme des pensions y compris 40 autres années-personnes;	540	13 980
pour le rétablissement partiel des programmes d'observation;	285	16,328
pour les travaux préparatoires à la mise en oeuvre du crédit pour taxe sur les produits et services y compris 17 autres années-personnes;	160	19 047
pour les frais d'impression des documents d'information pour l'année d'imposition 1989 et des documents connexes;		5 740
pour des conseils et services juridiques relativement à l'accroissement de la charge de travail pour ce qui est des impôts facturés par les Recouvrements et pour les litiges fiscaux, surtout en ce qui concerne la réorganisation de la Cour canadienne de l'impôt;		665
• traitements supplémentaires et montants adjugés par la Cour fédérale et la Cour Suprême, compensés par une réduction des contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, reçus par voie de rajustements et de transferts; et		42 188

• l'utilisation de 3,3 millions de dollars d'autres ressources opérationnelles pour les projets d'emplois aux étudiants;et	176	
• péremption de 165 années-personnes et de 25,8 millions de dollars du total disponible pour les traitement, les autres dépenses de fonctionnement et les dépenses en capital.	(165)	(25 819)
	996	72 129

Le détail des différences est expliqué au niveau de chaque activité.

B. Données de base

1. Introduction

Le ministère du Revenu national, Impôt administre un seul programme, soit l'Impôt, sous la direction du ministre du Revenu national.

Le Ministère applique la législation de l'impôt sur le revenu au nom du gouvernement fédéral; il perçoit l'impôt sur le revenu des particuliers pour le compte de toutes les provinces, sauf le Québec, et l'impôt sur le revenu des corporations pour le compte de toutes les provinces, sauf l'Alberta, l'Ontario et le Québec, et les cotisations des employés et des employeurs au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-chômage.

Le ministère des Finances a la responsabilité de la politique fiscale et des modifications de la Loi de l'impôt sur le revenu. Le ministère du Revenu national, Impôt donne des conseils sur la faisabilité administrative des mesures fiscales proposées et fournit des données statistiques utilisées pour la définition de la politique fiscale.

2. Mandat

En vertu de la Loi sur le ministère du Revenu national, le Ministère est chargé "des activités de direction, de réglementation, de gestion et de contrôle liées aux impôts intérieurs, notamment impôts sur le revenu et les droits successoraux".

Le ministre du Revenu national est le ministre responsable de la partie I du Régime de pensions du Canada et des parties IV et VIII de la Loi sur l'assurance-chômage.

Le Ministère applique en outre les conventions fiscales internationales conclues avec un grand nombre de pays dans le but de promouvoir l'échange de renseignements entre les pays signataires et d'éviter la double imposition des revenus gagnés à l'étranger par leurs citoyens respectifs.

Le Ministère perçoit les impôts sur le revenu au nom des provinces en vertu d'ententes conclues par le ministre des Finances avec les gouvernements provinciaux concernés, conformément aux dispositions de la partie III de la Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme consiste à "Évaluer et percevoir équitablement les impôts sur le revenu ainsi que les paiements au titre des régimes de pension et de l'assurance-chômage, en appliquant et en exécutant la Loi de l'impôt sur le revenu, diverses lois fédérales et provinciales connexes, y compris certaines parties du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-chômage ainsi que de divers régimes de crédits d'impôt provinciaux".

4. Organisation du Programme en vue de son exécution

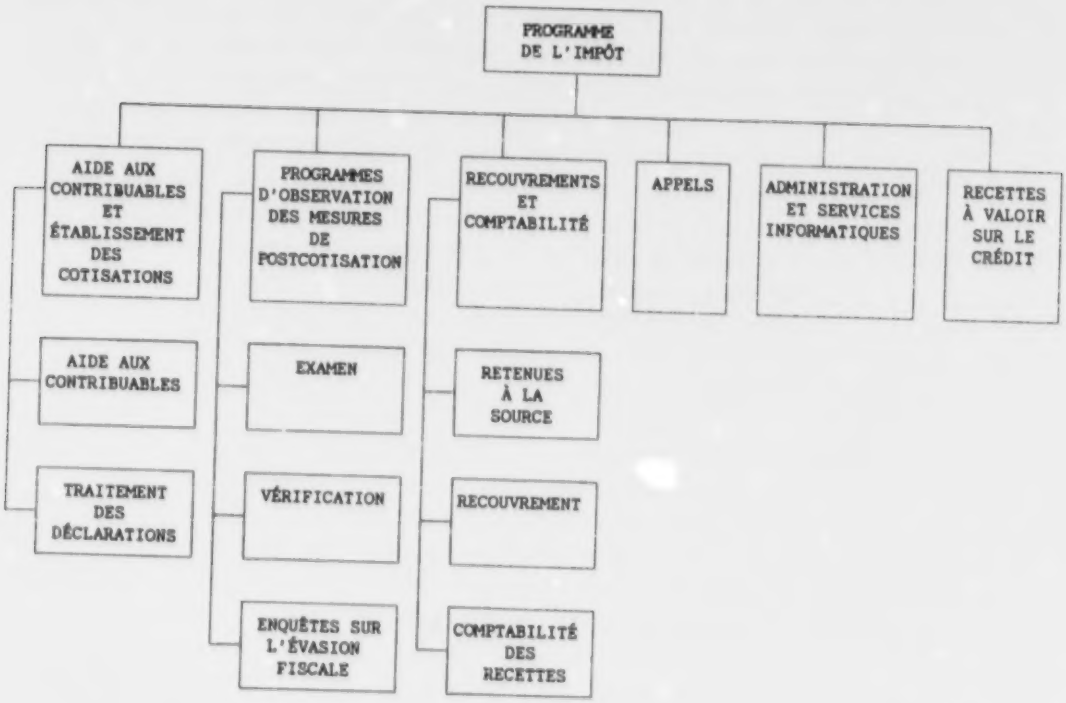
Structure par activité: Le Ministère a révisé son cadre de planification opérationnelle, divisant le Programme de l'Impôt en six activités et huit sous-activités, selon le tableau 4.

Le principal objectif de cette révision est de rajuster la structure des activités pour l'aligner sur la configuration de gestion interne du Ministère.

Le principal changement découlant de cette nouvelle structure est que les ressources de chaque unité organisationnelle du Bureau principal, responsable de programmes nationaux précis, sont attribuées dans leur totalité à une même sous-activité. Dans l'ancienne structure, les ressources pour lesquelles ces unités organisationnelles étaient responsables pouvaient être partagées entre plusieurs activités et sous-activités différentes.

La révision du cadre de planification opérationnelle a aussi donné lieu à la centralisation des frais relatifs aux services de soutien et aux systèmes dans l'activité Administration et services informatiques. Auparavant, ces ressources étaient attribuées aux activités du programme.

Tableau 4: Structure des activités



Structure organisationnelle: Le Ministère compte dix grands secteurs, qui relèvent tous du Sous-ministre.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des programmes d'impôt est chargé d'établir la politique, d'élaborer des programmes, de préparer et de surveiller la mise en oeuvre des opérations concernant le traitement, l'établissement des cotisations et la vérification des déclarations de revenus, ainsi que le recouvrement des impôts pour lesquels il y a eu avis de cotisation. La Direction générale est chargée de veiller à ce que les programmes et les politiques du Ministère soient appliqués de façon uniforme dans l'ensemble du pays.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des systèmes informatiques et technologie est chargé de la recherche, de la mise au point, de l'entretien et du fonctionnement des systèmes et de la technologie informatiques qui soutiennent les divers programmes du Ministère et qui fournissent des services informatisés à d'autres ministères et paliers de gouvernement.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des affaires législatives et intergouvernementales doit fournir des interprétations techniques de la Loi de l'impôt sur le revenu et des lois connexes; de plus, il collabore avec les fonctionnaires du ministère des Finances à l'élaboration de la politique fiscale. La Direction générale doit aussi fournir des services statistiques, enregistrer les régimes de pension et les organismes de charité et entretenir des rapports avec les gouvernements provinciaux et étrangers sur des questions fiscales.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des appels est chargé de la résolution des avis d'opposition et des appels présentés par les contribuables qui s'opposent à la cotisation établie. Les centres fiscaux et les bureaux de district ont chacun une division des appels chargée de traiter les avis d'opposition. Cette division relève du sous-ministre adjoint des Appels. Les appels sont réglés de concert avec le Ministère de la Justice.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des finances et de l'administration est chargé de planifier, d'élaborer et de mettre à jour les politiques, procédures et programmes d'application nationale en matière de finances, d'administration et de sécurité. Également, il est responsable de l'impression et de la distribution des formules fiscales, ainsi que de la conception et de l'élaboration de l'information corporative de gestion.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des ressources humaines, élabore et met en oeuvre des politiques et programmes nationaux pour les fonctions de dotation, d'organisation, de classification, de langues officielles, d'équité en matière d'emploi, de relations de travail, de formation, de rémunération et d'avantages sociaux, et de planification des ressources humaines.

Le Directeur général de la Direction générale des communications et de la consultation élabore et met en oeuvre les politiques et programmes d'application nationale concernant les stratégies générales de communication du Ministère, et il assure la direction fonctionnelle des bureaux de district pour ce qui concerne la solution des problèmes des contribuables.

Le Directeur général de la Direction générale des affaires ministérielles planifie et dirige les activités de vérification interne et d'évaluation des programmes. La Direction générale est également responsable du développement des initiatives corporatives, des projets spéciaux, de la prestation de services de secrétariat et de correspondance ministérielle.

Cinq sous-ministres adjoints régionaux sont responsables de l'administration des programmes et politiques du Ministère dans les régions de l'Atlantique, du Québec, du Centre, de l'Ontario et de l'Ouest. Ils dirigent les activités de cinq bureaux régionaux, du Bureau d'impôt international, de sept centres fiscaux, de 37 bureaux de district et de nombreux centres saisonniers d'aide fiscale.

L'avocat général supérieur (Services juridiques) fournit un service consultatif au sous-ministre et au Ministère sur les questions juridiques résultant de l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu et des lois connexes.

Le tableau 5 donne la ventilation des ressources par organisation et activité.

Tableau 5: Ressources par organisation et par activité en 1991-92 (en milliers de dollars)

		Aide aux contribuables et établissement des cotisations	Programmes d'observation des mesures de postcotisation	Recouvrements et comptabilité	Appels	Administration et services informatiques	Total des Organisations
Sous-Ministre de l'impôt	A-P					5	5
	$					$368	$368
SMA, Direction générale des programmes d'impôt	A-P	6 464	5 109	5 498		18	17,089
	$	$250 625	$288 126	$229 311		$920	$768,982
SMA, Direction générale des systèmes et de la technologie informatiques	A-P					973	973
	$					$96 255	$96,255
SMA, Direction générale des affaires législatives et intergouvernementales	A-P	481					481
	$	$22 532					$22 532
SMA, Direction générale des appels	A-P				782		782
	$				$42 183		$42 183
SMA, Direction générale des finances et de l'administration	A-P	712				1 798	2 510
	$	$102 362				$205 272	$307 634
SMA, Direction générale des ressources humaines	A-P					846	846
	$					$52 909	$52 909
DG, Direction générale des communications et de la consultation	A-P	221					221
	$	$17 350					$17 350
DG, Direction générale des affaires ministérielles	A-P					208	208
	$					$11 312	$11 312
5 SMA Régionaux	A-P					213	213
	$					$11 413	$11 413
Services juridiques	A-P					50	50
	$					$2 573	$2 573
Total des Activités	A-P	7 878	5 109	5 498	782	4 111	23 378
	$	$392 869	$288 126	$229 311	$42 183	$381 022	$1 333 511

C. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

La planification opérationnelle est fondée sur des estimations du nombre et de la complexité des déclarations de revenus à recevoir, des niveaux prévus d'observation de la loi et des améliorations de la productivité qui devraient découler de l'application accrue de la technologie informatique. Les modifications apportées à la législation fiscale, notamment le crédit pour les mesures annoncées récemment concernant la réforme des pensions et la taxe sur les produits et services, ont une forte incidence sur les opérations et les besoins en ressources du Ministère. Les besoins en années-personnes et en ressources financières ne peuvent être déterminés qu'une fois les procédures administratives arrêtées. Pour s'assurer que les changements législatifs sont réalisables sur le plan administratif, l'Impôt consulte régulièrement le ministère des Finances.

Charge de travail: Le volume de la charge de travail est fonction du nombre et de la complexité des déclarations de revenus. Les variations dans le nombre de déclarations produites dépendent de facteurs comme la croissance de la population et le revenu individuel, la variation des taux d'intérêts, les taux d'activité de la main-d'oeuvre et les taux de chômage, de même que l'utilisation croissante du régime fiscal comme moyen de mise en oeuvre de divers programmes sociaux ou économiques. La complexité grandissante des déclarations provient de l'introduction, tant par les autorités fédérales que provinciales, d'une série de programmes d'encouragements fiscaux qui augmentent le nombre de demandes de renseignements du public et de rajustements demandés par les contribuables, ainsi que la somme des données devant être composées et traitées.

En plus des déclarations de revenus des particuliers et des corporations, le Ministère reçoit et traite beaucoup d'autres documents. Il s'agit notamment des déclarations des fiducies, des versements des employeurs, des acomptes provisionnels des travailleurs indépendants et des corporations, des états T4 annuels de la rémunération payée, des feuillets de renseignements portant sur d'autres genres de revenus ainsi que d'autres documents relatifs à l'enregistrement des organismes de charité.

Les tableaux 6 et 7 illustrent respectivement l'augmentation annuelle du nombre de déclarations produites par les particuliers et les corporations. Une prévision est disponible pour 1989 puisque les déclarations produites en 1990 pour l'année d'imposition 1989 sont compilées jusqu'en février 1991. Le chiffre réel n'est donc pas disponible au moment de la préparation de la Partie III. De plus, le tableau 6 démontre de façon précise les répercussions des diverses mesures socio-économiques, comme le crédit pour taxe fédérale sur les ventes, sur le nombre de déclarations produites par les particuliers.

Tableau 6: Déclarations de revenus produites par les particuliers (T1)

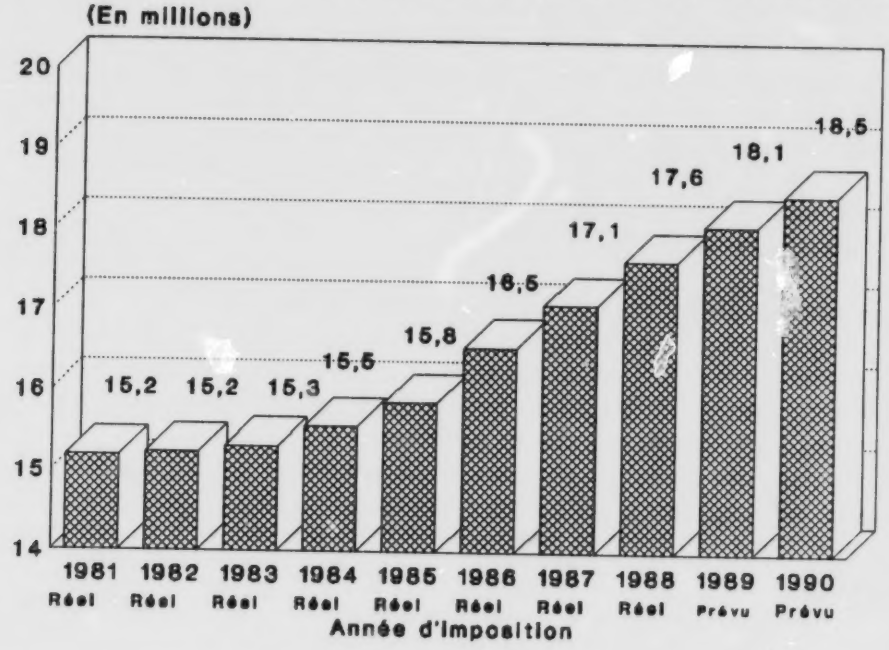
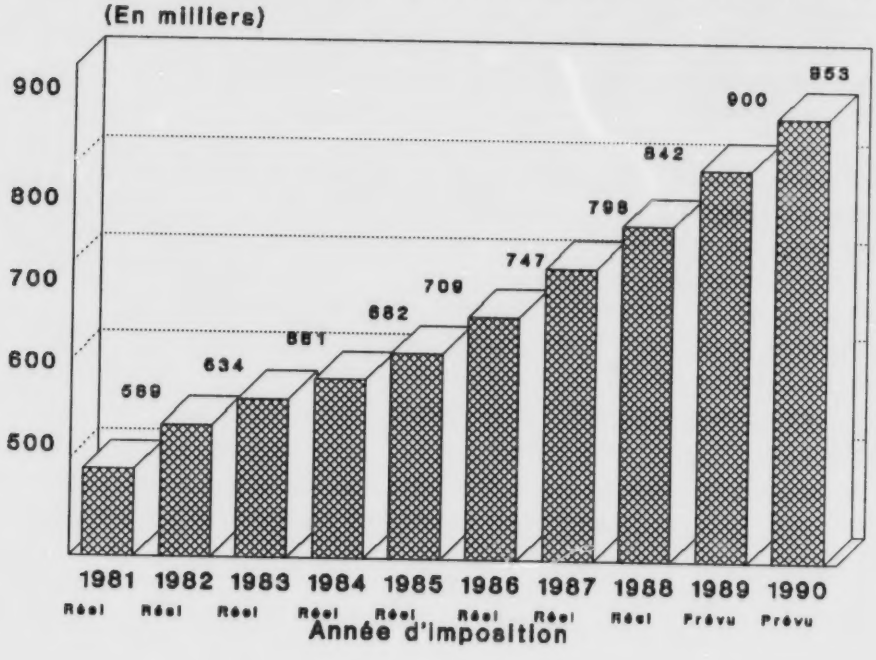


Tableau 7: Déclarations de revenus produites par les corporations (T2)



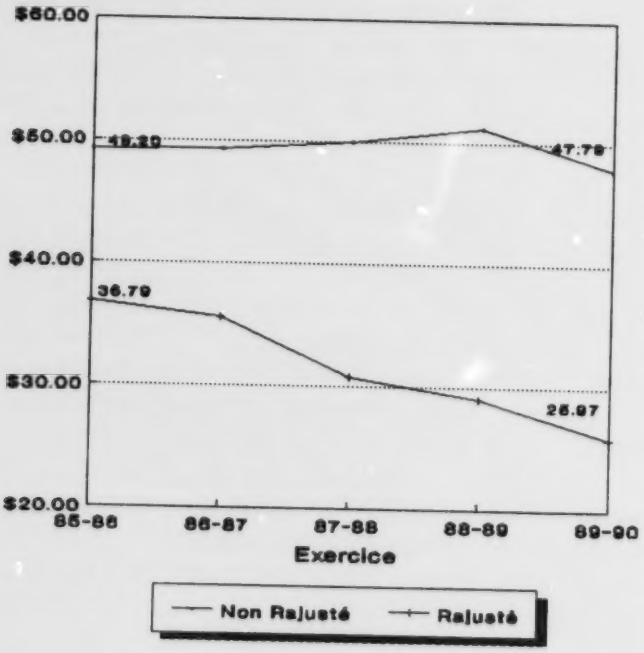
Connaissance de l'environnement: L'Impôt reconnaît que la pollution, la mauvaise gestion et l'abus menacent les écosystèmes et environnements naturels fragiles du monde. L'Impôt est conscient de ses obligations en matière d'environnement et y demeure sensible. Par la technologie, le Ministère explorera et recherchera des occasions de s'acquitter de ses obligations. Il existe actuellement des façons de réduire la consommation de ressources naturelles par le recours aux communications électroniques et le recyclage, et la réutilisation du papier; il est aussi crucial de veiller à ce que les innovations technologiques n'aient pas d'effets néfastes sur l'environnement.

Améliorations technologiques et autres améliorations de productivité: Le Ministère est toujours en quête de moyens d'automatisation pour améliorer le service aux contribuables et son efficience opérationnelle interne. Les services téléphoniques automatisées du Ministère ont été les pionniers de la prestation directe de services informatisés aux clients extérieurs. L'avantage de l'automatisation dans des domaines commes les demandes de renseignement téléphoniques de routine, c'est qu'elle assure aux contribuables de plus longues heures de service tout en libérant le personnel pour les questions plus complexes des contribuables. Les services automatisés pour usage interne, comme le Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source, réduisent la paperasse et font épargner du temps au personnel.

Cependant, cela n'a que partiellement comblé l'écart créé par les augmentations rapides des charges de travail, qui n'ont pas eu leur contrepartie dans une croissance comparable du personnel. Puisque ces technologies continuent de s'améliorer et coûtent de moins en moins cher, la perspective de planification y est de plus en plus articulée.

Le tableau 8 illustre l'effet que les améliorations de productivité ont eu sur les frais d'ensemble du programme. Le coût total du traitement d'une déclaration de revenus est demeuré relativement constant (en dollars constants de 1989-90) depuis 1985-1986. Cependant, si l'on tient compte également de la complexité accrue des déclarations (en utilisant le nombre accru de zones de renseignements dans la déclaration de revenus comme indicateur de complexité), le coût moyen de l'établissement d'une cotisation diminue considérablement. Cette économie est directement attribuable aux améliorations technologiques et aux autres améliorations de la productivité.

Tableau 8: Coût par déclaration



Observation: Le régime d'imposition par autocotisation au Canada est fondé sur l'intégrité des contribuables et sur l'observation volontaire des lois fiscales. La vaste majorité des Canadiens sont disposés à payer leur part des impôts, et Revenu Canada, Impôt appuie activement cette approche dans un souci d'équité du système pour tous. Le Ministère fait la promotion de l'observation en donnant des renseignements aux contribuables, en administrant divers programmes d'observation, en repérant les secteurs d'inobservation et en recommandant des changements à la législation fiscale.

La planification des activités d'observation est concentrée sur la distribution des ressources en fonction d'un juste équilibre entre deux effets souhaitables: la promotion de l'observation en général, et la production de recettes supplémentaires. Étant donné que la production de recettes supplémentaires est une mesure de substitution de l'efficacité, si les activités d'observation débouchent sur la réception de recettes supplémentaires dues à la Couronne, on pourra conclure que le Ministère applique ses ressources aux domaines appropriés.

2. Initiatives

Réforme des pensions: La législation sur la réforme des pensions transforme la nature de l'aide offerte par le régime fiscal aux employeurs et aux particuliers au titre des cotisations à des régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER), à des régimes de pension agréés (RPA) et à des régimes de participation différée aux bénéfices (RPDB).

Cette législation obligera le Ministère à modifier ses projets et à traiter des contributions allouées à un REER, ainsi qu'à offrir divers autres services de réponse aux demandes de renseignements afin de faire en sorte que les administrateurs de régimes, les employeurs et les particuliers aient tous les renseignements nécessaires pour se conformer à la nouvelle loi. En outre, le Ministère établira un nouveau programme d'observation pour s'assurer que les employeurs et les administrateurs de régimes calculent correctement les montants de facteur d'équivalence.

La planification et les arrangements de transition pour la mise en oeuvre de la loi sur la réforme des pensions sont en cours depuis 1988. La mise en œuvre de la législation sur la réforme des pensions a commencé en octobre 1990 avec la publication du Guide du calcul des facteurs d'équivalence. La première année de la mise en œuvre intégrale (1991-1992), le Ministère calculera et émettra des états de cotisations de retraite à 13,5 millions de contribuables. Le Budget des dépenses principal de 1991-1992 prévoit 250 années-personnes et 33 millions de dollars pour la mise en œuvre de cette mesure législative. Une évaluation plus tangible des besoins en ressources sera possible, basée sur notre expérience des programmes durant les six premiers mois de 1991.

Refonte du système de traitement des T1: Le rythme de changement du système de la T1 (programmes informatiques pour traiter les déclarations individuelles de revenus) continue de s'accélérer. Les changements découlent de deux sources : grands changements législatifs, comme le CTPS et la réforme des pensions; et initiatives destinées à améliorer l'efficience et à accroître l'exécution des programmes, comme la Transmission électronique des déclarations.

Le système de traitement des T1 n'était pas conçu au départ en fonction de ces genres de nouveaux programmes et il faut y apporter certaines modifications pour permettre à l'Impôt de continuer de faire les changements nécessaires tout en maintenant des systèmes efficients et de haute qualité pour appuyer l'exécution des programmes. Il faut refaire le fondement du grand système de traitement en fonction non seulement des besoins courants, mais encore des besoins futurs. En outre, il faut graduellement modifier le fondement pour écarter toute possibilité de perturbation des systèmes de traitement.

La refonte architecturale du système de traitement des T1 se poursuivra sur les 4 prochaines années. Il ne s'agit pas tant de créer de nouvelles applications que de simplifier le système actuel. Les résultats seront un traitement plus rapide, une amélioration du service aux contribuables et l'établissement d'une nouvelle plate-forme technologique permettant d'établir des liaisons électroniques avec les déclarants, les institutions financières et les autres organismes.

Avec le projet de refonte, le Ministère sera en mesure de répondre plus efficacement aux nouveaux besoins. Ce projet offre une approche systématique de la réorganisation du grand système de traitement du Ministère, en minimisant risque et coût global. Pour 1991-1992, il exigera un investissement de 13 années-personnes, de 1,7 million de dollars d'autres dépenses de fonctionnement, et de 0,2 million de dollars de dépenses en capital.

Échange électronique de données: Cette initiative concerne la transmission électronique de données financières entre les contribuables, Revenu Canada, Impôt, les institutions financières et la Banque du Canada. Selon le projet, les institutions financières accepteront les paiements, saisiront les données des contribuables et les transmettront électroniquement à Revenu Canada, Impôt. Elles transmettront aussi électroniquement les données sur les paiements résultants de services de la paie, et les contributions, dans un compte du Receveur général. En outre, on envisage que les contribuables pourront, grâce à leur ordinateur personnel, demander un transfert de fonds de leur compte de banque au compte du Receveur général, tout en transmettant les données de paiement à Revenu Canada, Impôt.

Une équipe d'étude, créée à la fin de 1989, s'est vu confier la mission d'examiner l'utilisation de cette technologie au sein du Ministère. Le plan de mise en œuvre qui en découlera comporte les grandes étapes suivantes: un projet pilote auprès de grands employeurs au printemps de 1991; un projet pilote auprès de ceux qui font des versements de retenues sur la paye à l'été de 1991; et un projet pilote traitant des versements faits à la banque à l'automne de 1991. Les dépenses prévues pour 1991-1992 seront de 3,7 millions de doliars et de 20 années-personnes.

Non seulement l'exploitation de cette technologie améliorerait l'efficience du Ministère, dont elle ferait reluire l'image, ainsi que la qualité et la rapidité du service aux contribuables canadiens, mais elle ferait aussi économiser des ressources. En 1993-1994, selon les projections, les économies ainsi révisées seraient de 1,0 million de dollars et 40 années-personnes.

Traitement de feuillets de renseignements divers: Les modifications législatives de septembre 1988 étendent l'utilisation du numéro d'assurance sociale (NAS) comme identificateur aux fins de l'impôt sur le revenu. Les particuliers sont

tenus de communiquer leur NAS aux institutions financières, qui l'utilisent pour établir les feuillets de renseignements qu'elles produisent au Ministère. Le NAS aide le Ministère à déterminer tout les revenu de placements et à vérifier qu'il est déclaré et imposé comme n'importe quel autre genre de revenu. Cela donne un régime fiscal plus équitable où chacun paye sa juste part.

Compte tenu de l'obligation de déclarer les numéros d'assurance sociale, il est possible d'automatiser certaines activités d'observation en saisissant les données pertinentes dans les déclarations de renseignements et en les appariant électroniquement aux renseignements déclarés dans les déclarations de revenus.

Ce projet sera réalisé progressivement sur une période de 5 ans à compter de 1991-1992. Les ressources requises pour l'exercice financier 1991-1992 comprennent 119 années-personnes et 6,5 millions de dollars. On prévoit qu'une fois mis en œuvre, ce projet rapportera des recettes pouvant atteindre 100 millions de dollars par an.

Mission du Ministère: Récemment, le Ministère a réfléchi sur sa mission changeante, sur son mode de gestion et sur la façon dont les employés participent aux questions de service. Cet examen, connu sous le nom de Projet de développement ministériel, est mis en œuvre de pair avec Fonction publique 2000, auquel il ressemble. Il suppose une participation sans précédent des gestionnaires et des employés à une série de groupes de travail et de processus de consultation dont l'objet est de préparer le Ministère aux défis actuels et à ceux de la prochaine décennie.

Un nouveau projet d'énoncé de mission est actuellement distribué à tous les employés dans le cadre d'une stratégie de mise en œuvre intitulée «Le service par le leadership et la participation». Il reflète une vigoureuse orientation de service vers tous les clients que nous servons et un ferme engagement envers des pratiques de gestion progressistes.

Parmi les projets auxiliaires qui sont terminés ou en cours, on peut citer le réexamen fondamental des mécanismes d'exécution des programmes, de l'efficacité de l'organisation, de la gestion des ressources humaines et des communications externes et internes.

Indicateurs de rendement du Ministère: L'élaboration d'indicateurs de rendement du Ministère est un projet qui est important à la fois pour la gestion interne des programmes et l'obligation de rendre compte ainsi que pour les rapports de rendement de ces programmes à l'intention des organismes centraux du gouvernement ainsi que du Parlement et du public. Pour les gestionnaires de programme, ces indicateurs fournissent les renseignements dont ils ont besoin pour surveiller à la fois le niveau et l'efficacité des activités.

Par le passé, le Ministère a fourni, dans la Partie III du Budget des dépenses une quantité considérable de données utiles sur les résultats des programmes. Dans le futur, il augmentera et améliorera ces données, basées sur la nouvelle structure de travail du plan opérationnel en les complétant de données supplémentaires sur le rendement des programmes, au fur et à mesure du développement des indicateurs.

Examen ministériel de l'administration de la mesure d'encouragement fiscal pour les organismes de charité: Les consultations du gouvernement avec le secteur de la charité et d'autres particuliers font ressortir que le système actuel d'administration des mesures fiscales relatives aux organismes de charité atteint son objectif qui est d'encourager l'activité de bienfaisance et les dons de charité. Cependant, on a relevé un certain nombre de domaines où des améliorations s'imposent, à savoir :

- la précision de la loi sur les fins charitables et activités de bienfaisance,
- la promotion d'une plus grande ouverture, avec une plus grande obligation de rendre compte au public, et
- un processus administratif rationalisé et plus juste.

Les changements ont pour objet de simplifier l'administration fiscale pour les organismes de charité, et de la rendre plus juste, plus ouverte et plus efficace dans son ensemble, à l'avantage de tous les Canadiens. À cette fin, les changements proposés ont été exposés dans un document de travail élaboré dans le cadre d'une consultation poussée avec les représentants du secteur de la charité. Le ministre du Revenu national en a annoncé les détails le 20 novembre 1990. Après ces consultations et sous réserve d'un dialogue continu, la phase de mise en œuvre s'amorcera.

Les dépenses prévues pour cette initiative en 1990-1991 comprennent 4 années-personnes et 0,5 millions de dollars. Les dépenses estimatives pour 1991-1992 seront de 4 années-personnes et 0,3 millions de dollars.

Crédit pour taxe fédérale sur les vente pour les personnes du troisième âge: Pour bien s'assurer que tous les Canadiens bénéficient de tous les avantages qui leur sont offerts par le régime fiscal, l'Impôt a envoyé une déclaration de revenus d'une page aux citoyens du troisième âge pour les aider à demander le crédit pour taxe fédérale sur les ventes. Certains particuliers semblent être admissibles pour le crédit, mais ils ne l'ont pas demandé au cours des dernières années.

Environ 138 000 personnes du troisième âge ont reçu par courrier cette déclaration de revenus simplifiée à gros caractères touchant les années 1987, 1988 et 1989. Cette déclaration spéciale n'exige aucun calcul et permet de vérifier si ces personnes ont reçu les avantages auxquels elles avaient droit. Une ligne téléphonique sans frais d'interurbain et le Programme communautaire des bénévoles ont aussi été mis à la disposition des particuliers pour les aider à réunir les renseignements requis et à remplir leur déclaration.

Par suite de cet effort, le Ministère a envoyé des versements du crédit de 18 millions de dollars et a inscrit les particuliers admissibles pour leur premier versement trimestriel anticipé du crédit pour la TPS en décembre 1990.

Nouvelles déclarations de revenus pour simplifier le calcul de l'impôt: On a introduit deux nouvelles déclarations pour l'année de production des déclarations 1990: la T1 65 Plus et la T1 Abrégée. Les deux déclarations ont été élaborées selon le principe "sans calcul". Les renseignements nécessaires pour le calcul de l'impôt et des crédits ont été incorporés directement à la déclaration, ce qui a éliminé la nécessité de renvois aux annexes.

3. Mise à jour des initiatives déjà annoncées

Crédit pour taxe sur les produits et services: En vertu d'une récente mesure législative, le Ministère est responsable de l'application du crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS). Pour 1989-1990, sur les 143 années-personnes et 19,8 millions de dollars approuvés pour cette initiative, on a utilisé 113 années-personnes et 15,9 millions de dollars.

En 1990-1991, le Ministère a fait savoir aux demandeurs qu'ils avaient droit à des versements du crédit. Le Ministère a traité les formules de demande de crédit et respecte son échéancier pour l'élaboration et la mise en œuvre des programmes et systèmes requis pour émettre les paiements à tous les requérants admissibles au crédit. Les versements initiaux du crédit ont été émis en décembre 1990 pour une somme de 579 millions de dollars. Pour 1990-1991, on prévoit dépenser 627 années-personnes et 70,3 millions de dollars.

En 1991-1992, RCI émettra des versements trimestriels de crédit de TPS à quelque 8 millions de bénéficiaires, et répondra à toutes les questions que cela suscitera. Le niveau de ressources requis pour 1991-1992 est de 55 millions de dollars et 685 années-personnes.

Transmission électronique des déclarations (TED): La TED est une solution de rechange automatisée et sans papier à la production de la T1, qui permet aux spécialistes en déclarations et aux transmetteurs admissibles de communiquer les renseignements des déclarations de revenus à RCI par le truchement de lignes de communications. Cette initiative accélérera les remboursements, améliorera le service aux déclarants et réduira les coûts en diminuant la nécessité de saisie des données. On a procédé à un projet pilote pendant le programme de 1990 afin de vérifier que la Transmission électronique des déclarations fonctionnerait comme prévu. Le Ministère a simulé des transmissions en utilisant des données d'essai non critiques ainsi que des renseignements «réels» tirés des déclarations T1 de 1989 produites par deux spécialistes volontaires au Manitoba. Cela lui a valu un succès éclatant, 2 000 déclarations T1 ayant été transmises par les deux professionnels participants.

Dans sa deuxième année, la Transmission électronique des déclarations sera étendue aux spécialistes en déclarations des trois provinces des Prairies et les Territoires du Nord-Ouest. L'expansion future exigera un plus grand appui de

la part des systèmes électroniques et des communications. Il faudra créer des logiciels pour réduire encore davantage les erreurs de préparation et améliorer le processus de remboursement. Les dépenses prévues pour 1991-1992 seront de 4,2 millions de dollars et de 67 années-personnes.

Système électronique de composition de lettres (SECL) (anciennement correspondance en direct avec les contribuables): Ce système personnalise les contacts avec les contribuables au sujet des erreurs décelées au stade du traitement initial. Par des lettres claires et précises, rédigées dans la langue officielle choisie par le contribuable, on informe celui-ci du problème et on lui demande les bons renseignements. Ces lettres seront conservées en mémoire ou sur bande pour une période de 5 ans. Auparavant, ce contact se faisait par des lettres circulaires polyvalentes bilingues qui n'étaient pas toujours entièrement claires ou adaptées à la situation particulière du contribuable. Le nouveau système permet au personnel de composer rapidement des lettres personnalisées.

À compter d'avril 1991, les circuits de travail des Rajustements demandés par les contribuables et des Mesures de postcotisation des centres fiscaux utiliseront ce système. Le système sera mis en œuvre au Bureau de l'impôt international en août 1991. Les bureaux de district y seront initiés à l'automne pour les Rajustements demandés par les contribuables, les Mesures de postcotisation et les Demandes de renseignements généraux.

Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (anciennement Système de recouvrement automatisé): L'introduction du Système de recouvrement automatisé (SRA) dans tous les bureaux de district était chose faite au début d'octobre 1989. Les résultats révèlent que le SRA améliore les circuits de travail pour le personnel de recouvrement en isolant les comptes qui peuvent présenter des problèmes de recouvrement, permettant des mesures de suivi et donnant un accès instantané à l'historique du compte. Il élimine effectivement l'utilisation des fiches de registre dans les opérations de recouvrement sur le terrain.

La deuxième phase du SRA, soit l'introduction des comptes débiteurs des Retenues à la source dans le système, commencera avec un projet pilote au Bureau de district de London. Après une période d'essai prévue de deux mois, on étendra cette phase à tous les autres bureaux de district pendant la période de septembre 1990 à mars 1991. En même temps, on commencera à travailler à automatiser les activités d'examen et de contrôle dans les sept centres fiscaux.

Banque de renseignements fiscaux: Cette initiative s'est amorcée en 1988-1989 avec la mise en œuvre de la Banque d'information pour demandes de renseignements (BIDR). Depuis ce temps, la BIDR a été mise à la disposition de tous les bureaux, sauf les trois bureaux de la région de Toronto, qui y seront raccordés en juillet 1991. La BIDR donne aux agents des demandes de renseignements une banque de données renfermant de nombreux documents de référence, auxquels ils peuvent avoir accès par terminal de bureau.

Compte tenu des progrès récents de la technologie, il sera désormais possible de fournir un nombre sans cesse croissant de documents à la BIDR/BRF. Selon les projets actuellement en cours, une partie importante du manuel des opérations du Ministère sera versée dans la BIDR/BRF.

Système électronique de renseignements par téléphone: Le Ministère a un nouveau service électronique de renseignements téléphoniques appelé SERT (pour Système électronique de renseignements par téléphone). Le service donne actuellement au public un accès facile à des renseignements dans trois domaines : 1) l'état du remboursement d'impôt sur le revenu d'un contribuable (SERT Télérembourse ment); 2) renseignements généraux (SERT Télé-impôt); et 3) renseignements sur la question de savoir si un contribuable recevra un versement anticipé (SERT Versement anticipé du crédit d'impôt pour les enfants).

Les avantages les plus importants signalés sont : l'uniformité de traitement des contribuables, les heures prolongées de service, l'exactitude des renseignements, la réaction appropriée au volume croissant de demandes de renseignements sans accroître les ressources humaines, et un enrichissement des tâches permettant aux employés de concentrer leurs efforts sur des demandes plus substantielles.

La phase II de la mise en œuvre du Télérembourse ment à l'échelle nationale a pris fin en mai 1990. Ce système est désormais disponible dans tout le pays pendant les heures ouvrables, le soir et en fin de semaine. Le SERT est désormais un élément établi du service permanent des demandes de renseignements du Ministère. On s'attend à de nouvelles applications qui auront pour effet de le développer et de l'améliorer. Cette nouvelle technologie sera utilisée pour le crédit pour taxe sur les produits et services et la réforme des pensions.

D. Efficacité du Programme

La meilleure façon de mesurer l'efficacité du Programme serait d'évaluer le degré d'observation des mesures législatives appliquées par le Ministère. Il y aurait pleine observation si tous les contribuables déclaraient leurs revenus de toutes provenances, s'ils ne demandaient que les exemptions et les déductions auxquelles ils ont droit selon la loi, s'ils payaient la totalité de leur dette fiscale et obtenaient tous les avantages auxquels ils ont droit.

En dépit de tentatives répétées d'élaborer des concepts détaillés en vue de déterminer le degré d'observation, le Ministère est incapable d'évaluer l'écart de façon précise et complète. Par conséquent, d'autres mesures de substitution servent à mesurer l'efficacité du programme. Ces résultats sont présentés à la Section II, Analyse par activité.

Ajoutons que le service d'Évaluation des programmes du Ministère mesure régulièrement l'efficacité de chaque composante du Programme. Trois composantes ont été évaluées au cours de la dernière année : Service téléphonique pour les demandes de renseignements du public, Examen au bureau, et Appels. Les résultats et les conclusions des évaluations figurent sous leurs sous-activités respectives à la section II, Analyse par activité. Demandes de renseignements: page 49; Examen au bureau: page 67; et Appels: page 107.

Une évaluation des composantes suivantes est actuellement en cours: services de demandes de renseignements par téléphone concernant les retenues à la source, les non-résidents, et les entreprises, ainsi que services de demandes de renseignements généraux; Recouvrements; et Centre de développement professionnel.

Section II
Analyse par activité

A. Aide aux contribuables et établissement des cotisations

Objectif

Promouvoir l'autocotisation et l'observation et traiter les déclarations d'impôt des contribuables.

Description

Cette activité comporte des efforts pour sensibiliser les contribuables à leurs droits et obligations; pour leur fournir les formules et les renseignements nécessaires pour la production de déclarations exactes dans les délais prescrits; pour répondre aux demandes de renseignements des contribuables; pour établir leur cotisation dès réception de leur déclaration; et pour leur faire part des résultats par l'émission d'avis de cotisation. Elle comprend aussi : un rôle consultatif auprès des autres ministères de l'État à l'égard de la faisabilité administrative de nouvelles mesures législatives et de nouvelles conventions fiscales en voie de négociation; des activités relatives à l'enregistrement des organismes de charité, et à l'agrément des régimes de pension et de revenu différé; et de la prestation de décisions anticipées sur les conséquences fiscales de transactions éventuelles.

Cette activité comprend les trois sous-activités suivantes.

Aide aux contribuables: Cette sous-activité englobe les activités primaires que comporte le traitement des demandes de renseignements, qui est une étape importante pour faciliter l'autocotisation par le contribuable. Un grand nombre de demandes sont reçues chaque année, soit par téléphone, par correspondance, ou en personne aux bureaux de district; et par correspondance aux centres fiscaux, et portent sur les remboursements et les crédits d'impôt, ou sur la possibilité de demander certaines déductions ou exemptions. Pendant la saison de production, le Ministère fait des efforts particuliers pour rejoindre les contribuables en établissant, dans les grandes collectivités du pays, des points temporaires d'information appelés Centres saisonniers d'aide fiscale.

Les communications au sein du Ministère sont aussi un aspect important de l'aide aux contribuables. Elles comportent la diffusion de renseignements sur les programmes et les activités de l'Impôt au grand public, aux médias d'information et aux organismes pour qui l'impôt présente un intérêt particulier; les recherches

sur la communication et la consultation du public qui entraînent la création de nouveaux programmes, de nouvelles activités et de nouveaux services, ainsi que l'élaboration de publications, de guides et de formules plus efficaces; la coordination et la production de publications ministérielles internes et externes; l'aide aux particuliers dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles pour ceux qui sont incapables de remplir eux-mêmes leur déclaration de revenus; et le règlement des problèmes exceptionnels de service aux contribuables par le biais de la gestion d'un Programme de solution de problèmes.

Cette sous-activité comprend aussi l'aide indirecte aux contribuables sous forme de : liaison avec le ministère des Finances et les autres ministères pour commenter les possibilités pratiques d'application administrative des mesures législatives proposées, des conventions fiscales, des mesures de sécurité sociale et des conventions relatives à la perception de l'impôt; préparation et diffusion de Bulletins d'interprétation pour promouvoir l'application uniforme de la Loi et aider les contribuables à comprendre la Loi et à se conformer aux exigences des lois; et service de décisions anticipées permettant aux professionnels de l'impôt et aux contribuables de connaître la position du Ministère sur les conséquences fiscales de transactions d'affaires envisagées avant qu'elles ne soient faites.

Traitement des déclarations: Cette sous-activité comprend toutes les tâches nécessaires à l'établissement de la cotisation et au traitement des déclarations des particuliers et des corporations, ainsi que des autres genres de déclarations reçues chaque année par le Ministère. La gamme des tâches à accomplir va de l'impression et de la distribution au public des formules de déclaration de revenus et d'autres renseignements, ainsi que de dépliants, brochures et guides d'impôt. Lorsque les déclarations remplies arrivent dans les sept centres fiscaux régionaux, elles sont triées selon leur complexité, puis codées par composition, et les erreurs apparentes qu'elles renferment sont corrigées. Les données sont alors transmises au centre de calcul, qui établit la cotisation et envoie un avis de cotisation indiquant un remboursement, une dette nulle ou un solde à payer. Enfin, les déclarations pour lesquelles une cotisation a été établie sont classées pour consultation future. Le Ministère, en vertu de la loi de l'impôt sur le revenu, a le pouvoir d'établir une nouvelle cotisation à l'égard de toute déclaration dans les trois ans suivant la date de la cotisation initiale.

Les contribuables conservent le droit statutaire de demander une nouvelle cotisation à l'égard d'une déclaration de revenus pendant trois ans à compter de la date de la cotisation initiale. Pendant cette période, un contribuable peut présenter des documents supplémentaires concernant une déclaration produite en attendant la cotisation ou il peut demander, sur la foi de nouveaux documents, la révision

d'une cotisation déjà établie. Le traitement de ces rajustements demandés par les contribuables est obligatoire. Il oblige à scruter les demandes pour établir les faits et à préparer la documentation nécessaire à l'émission d'un avis de cotisation pour les rajustements justifiés.

Sommaires des ressources

L'activité Aide aux contribuables et établissement des cotisations représente 29,4% du total des dépenses du Programme pour 1991-1992 et 34,2% du total des années-personnes.

Tableau 9: Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1991-1992**		Prévu 1990-1991		Réel 1989-1990	
	$	**A-P**	$	A-P	$	A-P
Aide aux contribuables et traitement des déclarations	**90 133**	**1 974**	90 392	2 042	89 953	1 851
	302 736	**5 904**	285 710	5 707	236 187	5 462
Total	**392 869**	**7 878**	376 102	7 749	326 140	7 313
Autres années-personnes		**436**		433		341
Total		**8 314**		8 182		7 654

De l'ensemble des dépenses prévues pour cette activité en 1991-1992, 76,5% sont des dépenses reliées au personnel, 23,1% d'autres dépenses de fonctionnement et 0,4% sont des dépenses en capital.

Explication de la différence: Les besoins financiers pour 1991-1992 dépassent de 16,8 millions de dollars, ou de 4,5%, les dépenses prévues pour 1990-1991. Cette augmentation est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• augmentation nette du nombre d'années-personnes et diminution nette du financement pour la poursuite de la mise en oeuvre du crédit pour taxe sur les produits et services y compris une réduction de 6 autres années-personnes;	47	(11 112)
• augmentation du financement pour la mise en oeuvre de la réforme des pensions y compris 26 autres années-personnes;	75	9 586
• fonds supplémentaires pour l'accroissement des charges de travail au traitement des déclarations;	45	2 897
• financement pour une recherche efficace en publicité et communication;		1 500
• réduction liée à l'élimination de la taxe de vente fédérale;		(3 055)
• augmentation nette des transferts interministériels: 23 années-personnes de Revenu Canada, Douanes et Accise relativement à l'application de la taxe sur les produits et services, et 9 années-personnes aux Archives nationales en raison de l'augmentation des exigences en matière d'extraction de documents;	14	1 003
• diminution de l'utilisation d'autres ressources de fonctionnement pour le financement des projets d'emploi pour les étudiants;	(17)	
• rétablissement des réductions pour le gouvernement en général, applicables pour 1990-1991 seulement;		1 040

• augmentation des dépenses de personnel et des autres dépenses de fonctionnement par suite de rajustements de traitements et d'autres changements; et		16 120
• transferts internes aux Programmes d'observation des mesures de postcotisation et aux activités Recouvrements et comptabilité pour répondre à l'accroissement de la charge de travail.	(32)	(1 212)
	132	16 767

Selon les prévisions, les besoins financiers pour 1990-1991 dépassent de 36,2 millions de dollars, soit 10,6%, le Budget des dépenses de 339,9 millions de dollars pour 1990-1991. Cette différence est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour les coûts de programme correspondant au crédit pour taxe sur les produits et services y compris 45 autres années-personnes;	452	28 192
• ressources supplémentaires pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme des pensions y compris 17 autres années-personnes;	126	8 767
• financement pour une recherche efficace en publicité et communications;		1 000
• l'utilisation d'autres ressources de fonctionnement pour le financement des projets d'emploi pour les étudiants;	17	
• réductions correspondant à l'élimination de la taxe de vente fédérale; et		(756)
• réductions pour le gouvernement en général, applicables pour 1990-1991 seulement.		(1 040)
	595	36 163

Tableau 10: Aide aux contribuables et Établissement des cotisations par sous-activité en 1991-1992 (ventilation en pourcentage)

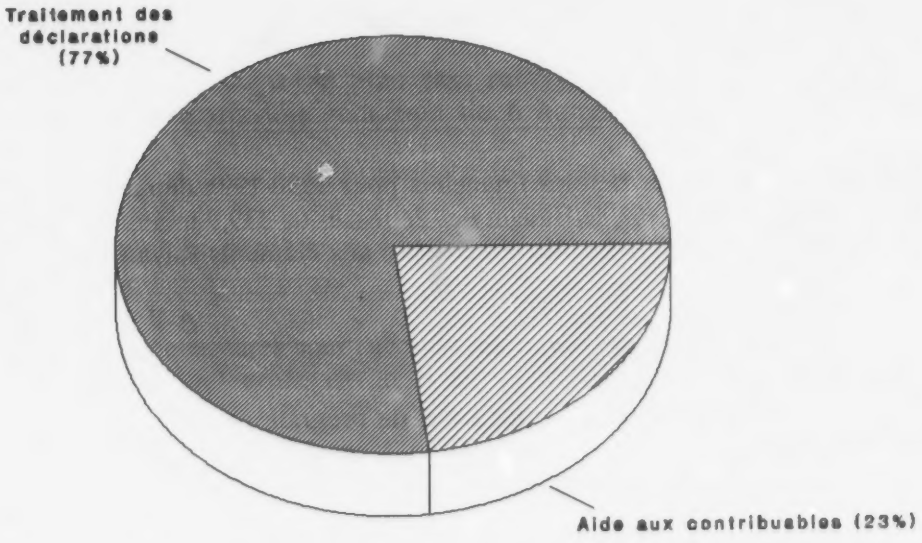


Tableau 11: Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990					
	Réel		Budget des dépenses principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Aide aux contribuables	89 953	1 851	83 003	1 741	**6 950**	**110**
Traitement des déclarations	236 187	5 462	220 157	5 128	**16 030**	**334**
Total	326 140	7 313	303 160	6 869	**22 980**	**444**
Autres années-personnes		341		222		**119**
Total		7,654		7,091		**563**

Explication de la différence: Les besoins financiers réels ont dépassé de 23 millions de dollars, ou de 7,6%, le Budget des dépenses principal. Cela est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• financement supplémentaire obtenu par un Budget de dépenses supplémentaire:		
pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme fiscale y compris 40 autres années-personnes;	248	4 083
pour le rétablissement partiel des programmes d'exécution;	7	261
pour les travaux préparatoires à la mise en oeuvre du crédit pour taxe sur les produits et services y compris 17 autres années-personnes;	112	8 798
pour les augmentation du coût d'impression des trousses d'information et trousses connexes pour l'année d'imposition 1989;		5 740

• réduction des contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés par le biais de rajustements et de transferts;		(595)
• l'utilisation d'autres ressources de fonctionnement pour le financement des projets d'emploi pour les étudiants;	62	
• transferts internes de l'activité des Programmes d'observation des mesures de postcotisation pour répondre aux augmentations de la charge de travail; et	155	6 138
• péremption de 21 années-personnes et de 1,4 million de dollars pour les traitements, les autres dépenses de fonctionnement et les dépenses en capital.	(21)	(1 445)
	563	22 980

Données sur le rendement et justification des ressources

Sous-activité Aide aux contribuables: Le tableau 12 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 12: Détails des années-personnes de la sous-activité - Aide aux contribuables

(Années-personnes)	**Budget des dépenses 1991-1992**	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Communications	**221,0**	229,0	213,9
Demandes de renseignements et aide aux contribuables			
Demandes de renseignements du public (voir tableau 13)	**1 217,2**	1 236,2	1 105,0
Activités de soutien	**54,8**	96,8	99,6
Politique fiscales et interprétation	**158,0**	158,0	139,0
Enregistrement	**183,0**	182,0	162,8
Services statistiques	**140,0**	140,0	130,7
Total	**1 974,0**	2 042,0	1 851,0

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Communications: Pour 1991-1992, le Budget des dépenses du volet Communications de cette activité prévoit 78 années-personnes au Bureau principal et 143 années-personnes réparties dans 37 bureaux de district et 7 centres fiscaux de par le pays.

Les Communications au Bureau principal couvrent des services structurés de recherche, de planification, de conseil et autres en matière de communications pour appuyer l'exécution des programmes de l'Impôt (55 années-personnes) et la gestion des réponses du Ministère dans le cadre des Lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (23 années-personnes).

On prévoit que les projets de recherche en communications, avec questionnaires à renvoyer par la poste, groupes de consultation et sondages d'opinion, fourniront un apport à la conception et à la modification des programmes et services et serviront à vérifier dans quelle mesure le grand public accepte et comprend les publications, guides et formules du Ministère.

On prévoit environ 8,5 millions de dollars pour la publicité nationale et régionale destinée à encourager et à aider les Canadiens à s'acquitter de leur obligation de produire; à encourager les contribuables admissibles à demander leurs crédits d'impôt; à faire naître une sensibilisation générale aux changements à la loi et (ou) au processus de production; et à promouvoir les services disponibles.

Les Affaires publiques régionales (143 années-personnes) appuient localement les programmes et services nationaux. Une soixantaine de ces années-personnes des bureaux locaux sont consacrées à l'exécution du Programme de solution de problèmes, dont l'objet est de résoudre les problèmes des contribuables qui ne trouvent pas leur solution par les voies normales au Ministère. En 1989-1990, ce programme a permis de régler quelque 25 000 cas individuels. Sept autres années-personnes sont consacrées au Programme communautaire des bénévoles, dont l'objet est de former les membres de la collectivité à aider les personnes qui ne peuvent pas remplir leur déclaration de revenus. En 1989-1990, environ 6 500 bénévoles ont aidé quelque 89 000 contribuables individuels.

Les divisions locales d'affaires publiques sont aussi responsables d'activités comme les relations avec les médias, les conférences publiques, la publicité locale des programmes du Ministère, la réponse au courrier du ministre, la réception des demandes en vertu des Lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP) et la réponse aux demandes de renseignements des contribuables.

Demandes de renseignements du public et aide aux contribuables: Les années-personnes indiquées au tableau 13 sont celles qui sont consacrées à la suite à donner aux demandes de renseignements par téléphone, sur les remboursements, au comptoir et par correspondance. Le tableau 13 explique l'utilisation de 1 217 années-personnes sur les 1 272 années-personnes du secteur des Demandes de renseignements et de l'Aide aux contribuables en 1991-1992. Les 55 autres années-personnes sont utilisées au Bureau principal pour la direction fonctionnelle et divers niveaux de soutien.

Tableau 13: Demandes de renseignements du public par genre et années-personnes requises

	Demande de renseignements par téléphone (en milliers)	Demandes de renseignements portant sur un remboursement, par téléphone (en milliers)	Demandes de renseignements au comptoir (en milliers)	Demandes de renseignements par correspondance (en milliers)	Total des demandes de renseignements (en milliers)	Années-personnes requises[1]	Demandes de renseignements traitées par année-personne
1987-1988 Réel	7 130	1 026	1 525	113	9 794	1 008,3	9 714
1988-1989 Réel	6 941	1 208	1 576	117	9 842	1 108,3	8 879
1989-1990 Réel	7 068	1 048	1 594	111	9 821	1 130,9	8 684
1990-1991 Prévu	7 712	1 572	1 549	111	10 944	1 236,2	8 853
1991-1992 Budget des dépenses	7 860	1 750	1 628	135	11 373	1 217,2	9 344

1 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

En 1989-1990 le Programme des demandes de renseignements du public a été financé en se fondant sur l'attente d'un fort volume de demandes concernant les modifications législatives de 1988 relativement à la Loi de l'impôt sur le revenu (réforme fiscale). Toutefois, le nombre de demandes ne s'est pas matérialisé; il y a eu 9,8 millions de demandes comparativement à une prévision de 11,2 millions (voir la Partie III de 1990-1991 pour la comparaison).

En 1989-1990, le financement du Programme des demandes de renseignements du public était fondé sur une prévision de volume élevé de demandes de renseignements concernant le changement législatif de 1988 à la Loi de l'impôt sur le revenu (réforme fiscale). Les prévisions du nombre de demandes de renseignements, toutefois, ne se sont pas concrétisées; on n'en a reçu que 9,8 millions, à comparer aux 11,2 millions qui étaient prévues.

L'augmentation projetée du nombre de demandes de renseignements pour 1990-1991 et 1991-1992 fait suite aux mesures législatives concernant le crédit pour taxe sur les produits et services et la réforme des pensions. On prévoit que de nombreux particuliers voudront se renseigner sur leur crédit pour TPS. Une bonne part de ces demandes de renseignements seront traitées par le truchement des services électroniques de renseignements téléphoniques (SERT), ce qui réduira l'augmentation du nombre d'années-personnes qui auraient été par ailleurs nécessaires. Cependant, on prévoit également de nombreuses demandes de renseignements sur les demandes d'admissibilité et sur d'autres questions. De même, la nouvelle législation complexe sur la réforme des pensions devrait provoquer de nombreuses questions de membres du public qui voudront savoir si elle s'applique à leur cas. Cela deviendra particulièrement critique à la fin de l'automne de 1991 et au printemps de 1992, c'est-à-dire lorsque les contribuables recevront leur premier état indiquant le montant qu'ils pourront verser à leur REER.

Le tableau 13 comprend aussi approximativement 10 années-personnes consacrées à d'autres activités destinées à aider les contribuables à mieux comprendre le régime fiscal. On procède à la mise au point d'un Programme d'éducation des contribuables, axé initialement sur la collectivité des petites entreprises par le biais d'ateliers, de séminaires et de publications spéciales. Le Ministère participe aussi à des Programmes Enseignons l'impôt, qui sont l'occasion de distribuer gratuitement des documents aux écoles pour initier près de 500 000 élèves par an à l'histoire et à la mécanique du régime fiscal du Canada. On a aussi produit des films et des vidéos, qui sont disponibles dans les bureaux locaux de l'Office national du film.

Les projections du Ministère annoncent également une amélioration du nombre de demandes de renseignements traitées par année-personne. Cette amélioration interviendra au fur et à mesure que de nouveaux progrès technologiques comme le SERT s'étendront à d'autres domaines du circuit de travail des demandes de renseignements.

Étude sur l'évaluation des programmes: Deux études, qui ne sont toutefois pas des évaluations approfondies des programmes sur le service téléphonique de demandes de renseignements du public, ont été réalisées simultanément pendant la saison de production 1990.

Une étude d'évaluation interne avait pour objet de vérifier la qualité du service aux contribuables. L'objectif de l'étude était de contribuer à l'amélioration du programme en fournissant aux bureaux locaux une rétroaction constante et de meilleurs résultats des essais sur les problèmes cernés.

Le Ministère a aussi adjugé un contrat externe pour améliorer la surveillance de la qualité du service offert. Cette étude prévoyait la vérification d'une gamme plus vaste de sujets et une corroboration indépendante de nos résultats internes.

Ces études ont révélé ce qui suit :

- les deux études ont fait état d'améliorations de la qualité des renseignements à mesure qu'avançait la saison de production;
- la qualité d'ensemble pour la saison de production 1990 n'a pas affiché de différence statistiquement significative par rapport à la revue de la saison de production 1989;
- la qualité du service a été jugée uniforme dans l'ensemble des cinq régions; et
- le personnel a été jugé très courtois dans les deux études.

Politique fiscale et interprétation: Ce secteur fournit des interprétations de la loi sur des cas particuliers qui constituent des précédents pour l'application de la loi dans des cas semblables. Il donne aussi des conseils et des renseignements sur les problèmes que pose l'application de la loi et, lorsque c'est nécessaire, recherche des solutions législatives. Il offre des services au grand public, aux gouvernements provinciaux et étrangers, aux autres ministères du gouvernement fédéral et aux autres secteurs de l'Impôt, en s'engageant par des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu, et en donnant des lettres d'opinion et des réponses téléphoniques. Ces spécialistes techniques participent à des séminaires parrainés par la Fondation canadienne d'études fiscales et d'autres organismes nationaux.

C'est dans ce secteur que sont traitées les questions fiscales les plus complexes. De nombreuses corporations canadiennes et étrangères jugent nécessaire de demander une décision anticipée sur les conséquences fiscales des projets de réorganisation et des autres transactions canadiennes complexes qu'elles envisagent avant d'aller de l'avant. Les professionnels de l'impôt et la grande entreprise n'ont pas cessé de réclamer l'amélioration de ce service. Les volumes réels de la charge de travail pour 1989-1990 comprennent 823 décisions anticipées qui engagent le Ministère, 3 189 opinions et 19 634 demandes de renseignements par téléphone.

Enregistrement: Le secteur de l'Enregistrement est responsable de l'application des dispositions de la Loi de l'impôt sur le revenu qui concernent l'enregistrement et la surveillance des organismes de charité, des associations de sport amateur, et des organismes politiques; des régimes de pension et autres régimes de revenu différé, ainsi que des œuvres de charité et fiducies de pension non résidentes.

Les exigences opérationnelles frappant ces programmes ont augmenté récemment avec l'avènement de deux nouvelles initiatives, dont la législation sur la réforme des pensions (voir page 30) et la revue ministérielle de l'administration des organismes de charité (voir page 33). La Direction offre un service national de renseignements par téléphone (sans frais) pour les secteurs de responsabilité des Divisions des organismes de charité et des régimes enregistrés. La Direction gère aussi les programmes d'observation destinés à repérer les œuvres et les régimes qui ne respectent pas les conditions de leur enregistrement. En vertu de ce programme, l'Agence gouvernementale de consultation et de vérification a effectué 483 vérifications d'organismes de charité en 1989-1990.

Divers projets d'automatisation, dont la mise au point d'un réseau local au sein de la Direction, ont permis des améliorations de productivité et de service. Ces projets ont contribué à compenser les augmentations de volume de travail. Depuis quelques années, le nombre de demandes d'enregistrement et d'agrément et de renseignements généraux reçues aux Divisions des organismes de charité et des régimes enregistrés a augmenté.

Le nombre de demandes de nouvel agrément reçus pour des régimes de revenu différé a crû de 32 %, passant de 3 948 (en 1987-1988) à 5 200 (en 1989-1990). De même, le nombre de demandes de renseignements téléphoniques a crû de 25 %, passant de 8 801 (1987-1988) à 11 000 (1989-1990).

Le nombre d'organismes de charité enregistrés a augmenté de 8 %, passant de 58 500 (en 1987-1988) à 63 000 (en 1989-1990). De même, le nombre de demandes de renseignements par téléphone a progressé de 2 %, passant de 52 889 (en 1987-1988) à 54 000 (en 1989-1990).

L'augmentation des ressources pour l'Enregistrement, tel que reflété au tableau 12, est liée à une augmentation consécutive liée à la législation sur la réforme des pensions. On estime que l'accroissement de la charge de travail comprendra quelque 52 000 et 42 000 demandes de renseignements supplémentaires en 1990-1991 et 1991-1992 respectivement, ainsi que 8 875 et 26 875 modifications aux régimes existants en 1990-1991 et 1991-1992 respectivement.

Services statistiques: Ce secteur fournit de nombreux services à divers clients, dont le ministère des Finances, Statistique Canada, d'autres organismes fédéraux, des gestionnaires de l'Impôt, des parlementaires, le grand public, les médias et les chercheurs. Le secteur établit des statistiques fondées sur les documents des déclarants, et en publie certaines dans «Statistiques fiscales». En outre, il élabore et applique des modèles mathématiques, notamment à l'appui de l'analyse et de l'évaluation de la politique fiscale du ministère des Finances offre des services de consultation en méthodologie statistique et en recherche opérationnelle aux gestionnaires de l'ensemble du Ministère et s'assure que l'accès aux données sur les déclarants par d'autres ministères se fait conformément aux lois fédérales.

Depuis quelques années, la nature des travaux effectués s'est diversifiée et est devenue plus complexe. Le nombre de demandes de statistiques a atteint 1 600 en 1989-1990.

Sous-activité Traitement des déclarations: Le tableau 14 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 14: Détail des années-personnes de la sous-activité - Traitement des déclarations

(Années-personnes)	**Budget des dépenses 1991-1992**	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Formules fiscales	**712,0**	708,0	617,5
Cotisations			
Déclarations traités (voir tableau 15)	**2 600,1**	2 598,4	2 583,3
Rajustements demandés par les contribuables (voir tableau 16)	**877,8**	938,1	869,9
Rôle	**1 016,9**	882,1	784,0
Traitement des autres déclarations	**353,1**	240,2	298,9
Activités de soutien	**344,1**	340,2	308,4
Total	**5 904,0**	5 707,0	5 462,0

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Formules fiscales: Les ressources reliées aux Formules fiscales sont celles qui sont consacrées à l'impression et à la distribution des déclarations de revenus et autres déclarations de renseignements, ainsi que des dépliants, brochures et autres publications. Le tableau suivant indique, pour 1989-1990: la dernière année pour laquelle des données réelles sont disponibles, le nombre des divers genres de déclaration de revenus des particuliers et d'autres brochures d'information qui ont été produites et distribuées par le biais de cette Activité.

	Quantité imprimée **(en milliers)**
Dossier de la T1 générale (personnalisée)	5 127
Dossier de la T1 spéciale (personnalisée)	7 468
Brochure de la T1 non personnalisée	11 253
Guides supplémentaires pour la T1	5 671

En outre, on produit quelque 5 millions d'étiquettes d'adresses sans formules pour les envoyer aux contribuables qui ont déjà fait appel au service de spécialistes en déclarations. Cela fait épargner d'importants coûts d'impression et d'affranchissements, parce que les spécialistes en déclarations utilisent une trousse d'information beaucoup plus mince (formules fiscales sans l'ensemble des guides) pour remplir les déclarations de revenus de leurs clients.

En plus de produire ces formules et d'autres, l'Activité utilise aussi environ 400 années-personnes pour le tri et la distribution des déclarations de revenus qui arrivent dans les centres fiscaux.

Établissement des cotisations - Déclarations traitées: Le tableau 15 présente d'autres renseignements sur la charge de travail et les années-personnes liées au traitement des déclarations de revenus. Les résultats présentés dans ce tableau sont mesurés par le nombre de déclarations de revenus traitées. Le tableau 15 indique le nombre d'avis de cotisation émis pour les déclarations traitées au cours de chaque exercice financier.

Une déclaration est comptée comme traitée lorsque son traitement automatisé est terminé et qu'un avis de cotisation est produit. En période de pointe du programme de cotisation, les lots traités par l'ordinateur peuvent dépasser le million de déclarations. La période de pointe de traitement du programme coïncide avec la fin de l'exercice financier du 31 mars. Il arrive parfois dû à la synchronisation du traitement automatisé, qu'un lot additionnel soit traité avant la fin de l'exercice. Cela s'est produit en 1989-1990, ce qui a donné lieu à un gonflement apparemment anormal du nombre de déclarations traitées en 1989-1990 et à une diminution anormale en 1990-1991.

Tableau 15: Déclarations traitées par genre et années-personnes requises

	Déclarations T1 des particuliers traitées (en milliers)	Déclarations T2 des corporations traitées (en milliers)	Déclarations T3 des fiducies traitées (en milliers)	Déclarations spéciales traitées (en milliers)	Total des déclarations traitées (en milliers)	Années-personnes requises[1]	Déclarations traitées par année-personne
1987-1988 Réel	16 795	783	381	168	18 127	2 528,1	7 170
1988-1989 Réel	17 557	843	288	270	18 958	2 590,9	7 317
1989-1990 Réel	19 399	906	139	327	20 771	2 624,7	7 914
1990-1991 Prévu	18 567	958	152	154	19 831	2 598,4	7 633
1991-1992 Budget des dépenses	19 041	1 004	157	164	20 366	2 600,1	7 833

1 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Dans les anciennes présentations de la Partie III, ce chiffre reflétait le nombre d'années-personnes pour l'ensemble de la sous-activité Traitement des déclarations, qui comprenait les coûts des services informatiques et opérationnels pour les centres fiscaux. En vertu de la nouvelle structure du cadre de planification opérationnelle du Ministère, ces derniers coûts ont été séparés et inclus dans l'activité Administration et services informatiques, puisqu'ils appuient plus d'une activité.

On prévoit que le besoin d'années-personnes demeurera relativement statique entre 1990-1991 et 1991-1992. Cela reflète une augmentation des ressources nécessaires du fait de la croissance de 0,5 million du nombre de déclarations de revenus et du traitement des états de cotisations aux fins de la réforme des pensions. Ce niveau de ressources tient aussi compte de certaines des diminutions du nombre d'années-personnes découlant des améliorations de productivité.

Le nombre de déclarations traitées par année-personne, au tableau 15, indique une augmentation générale sur la période de cinq ans. Cette augmentation est attribuable à des gains de productivité réalisés grâce à des progrès technologiques et à des changements de méthode de traitement.

Rajustements demandés par les contribuables: Le tableau 16 présente d'autres renseignements sur la charge de travail et les années-personnes correspondantes pour le traitement des rajustements demandés pour les déclarations T1 des particuliers, T2 des corporations et T3 des fiducies.

Tableau 16: Rajustements demandés par les contribuables par genre et années-personnes requises

	Rajustements de déclarations T1 des particuliers (en milliers)	Rajustements de déclarations T2 des corporations (en milliers)	Rajustements de déclarations T3 des fiducies (en milliers)	Total des rajustements (en milliers)	Années-personnes requises1	Rajustements demandés par année-personne
1987-1988 Réel	1 323	162	10	1 495	850,3	1 757
1988-1989 Réel	2 517	177	14	2 708	846,3	3 200
1989-1990 Réel	2 551	182	18	2 751	886,2	3 104
1990-1991 Prévu	3 597	203	18	3 818	938,1	4 070
1991-1992 Budget des dépenses	3 382	214	20	3 616	877,8	4 119

1 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Depuis 1988-1989, on a modifié la méthodologie de dénombrement des T1 en y incluant les rajustements demandés par les contribuables; ceux-ci étaient auparavant traités dans le circuit à titre d'interceptions. Pour 1987-1988, seules les demandes donnant effectivement lieu à un rajustement d'une déclaration de revenus ont été comptées. Les 800 000 à 1 100 000 interceptions manuelles par an ne sont pas comprises dans le tableau 16.

Le tableau 16 comprend une augmentation prévue des rajustements pour l'année 1990-1991. Cette augmentation est attribuable au traitement du crédit pour taxe sur les produits et services. On prévoit que le nombre de ces demandes de rajustements commencera à diminuer en 1991-1992, à mesure que les contribuables se familiariseront avec les procédures appropriées de production pour le CTPS. Ces rajustements sont traités rapidement, ce qui explique l'augmentation du nombre de rajustements par année-personne.

Établissement des cotisations - Rôle: Le Rôle est le dépositaire des déclarations des contribuables pour le Ministère. Environ 19 millions de déclarations de particuliers, 1 million de déclarations de corporations, 3 millions de déclarations de fiducies et la totalité des autres déclarations de renseignements et feuillets de renseignements correspondants sont gardés dans les centres fiscaux. Le Rôle extrait, remet aux utilisateurs et reclasse environ 4,5 millions de déclarations par an grâce à un système informatique automatisé. En plus, il fait des recherches pour réexpédier par la poste les chèques de remboursement non livrés. L'augmentation des ressources pour le Rôle en 1991-1992 vient de l'augmentation

de la charge de travail sous l'effet des demandes de CTPS et des nouvelles déclarations de renseignments relativement aux titres de créance du porteur et aux transactions de titres (réforme fiscale).

Établissement des autres cotisations: La plupart des ressources dans ce secteur sont consacrées à la saisie des données tirées de 23,4 millions de T4 et autres feuillets de renseignements et de 1,4 million de déclarations de renseignements produites par les employeurs. Les renseignements sont utilisés dans l'activité d'Observation pour alimenter un programme automatisé de rapprochement qui vérifie le revenu déclaré dans la déclaration T1 et les gains ouvrant droit à la pension et l'assurance pour le Régime de pensions du Canada et la Loi sur l'Assurance-chômage, et pour permettre de repérer les retardataires et les non-déclarants. L'augmentation des ressources pour 1991-1992 est liée à la réforme fiscale et à la saisie des données des nouvelles déclarations de renseignements relativement aux titres de créance du porteur et aux transactions de titres.

Établissement des cotisations - Activités de soutien: Ces ressources sont destinées aux activités de soutien, tel que: la saisie des données pour d'autres secteurs du Ministère et des organismes extérieurs, la transcription de renseignements dans le cadre du processus de sélection des dossiers, et le calcul manuel de l'impôt pour certaines déclarations. Ces ressources comprennent également les années-personnes utilisées au Bureau principal et dans les fonctions de soutien opérationnel.

B. Programmes d'observation des mesures de postcotisation

Objectif

Accroître l'observation de la loi par les contribuables.

Description

En vue d'assurer l'équité du système d'autocotisation, ce secteur d'activité s'occupe de: faire divers examens, vérifications et enquêtes de postcotisation pour vérifier les faits et établir de nouvelles cotisations pour les contribuables selon le résultat.

Cette activité comprend les trois sous-activités suivantes.

Examen: La sous-activité Examen a pour objet de vérifier le revenu, les déductions et les crédits déclarés par les contribuables et provisoirement acceptés par le Ministère au moment de la cotisation initiale. Elle sert à vérifier le degré d'exactitude de l'autocotisation pour faire observer les dispositions fiscales, et à recouvrer les impôts de ceux qui ont fait des déclarations erronées. En outre, elle fait repérer les contribuables qui n'ont pas respecté les exigences de production de la Loi de l'impôt sur le revenu et fait prendre les mesures nécessaires pour faire observer la loi et recouvrer les recettes fiscales.

La sous-activité Examen comprend quatre opérations:

Postcotisation: l'examen de certaines demandes de déductions ou d'exemptions qui avaient été acceptées après la production. Ces demandes sont choisies pour un examen secondaire, qui comporte une comparaison avec les déclarations des années antérieures ou l'examen de pièces justificatives supplémentaires du contribuable. La postcotisation comprend aussi la validation des demandes de crédits d'impôt et d'encouragements fiscaux provinciaux.

Rapprochement: la vérification du revenu déclaré par les contribuables par rapport aux feuillets de renseignements reçus de tiers, par exemple, les feuillets T4 des employeurs et les feuillets T5 des banques.

Examen au bureau: l'examen de certaines catégories de revenus inclus dans les déclarations de revenus lorsqu'il est possible d'établir les contacts nécessaires avec le contribuable par téléphone, par lettre ou par entrevue personnelle dans un bureau de district. Ces contribuables sont typiquement ceux qui ont tiré des revenus de ventes, de placements et de location.

Programmes des retardataires et des non-déclarants: chaque particulier est tenu de produire une déclaration pour le 30 avril de chaque année pour laquelle un impôt est payable. Chaque corporation est tenue de produire une déclaration chaque année, qu'un impôt soit payable ou non. L'objectif de ces programmes est de repérer ceux qui ne se conforment pas à cette exigence et d'obtenir les déclarations et l'impôt appropriés. Lorsqu'une personne a déjà produit une déclaration dans le passé, les enregistrements informatiques aident à repérer les contrevenants. On mène divers projets spéciaux pour repérer ceux qui n'auraient jamais produit de déclaration auparavant. La non-production d'une déclaration donne lieu à une gamme diverse de pénalités. Cette opération ajoute aux rôles ceux qui pourraient autrement échapper au paiement de l'impôt.

Vérification: La sous-activité Vérification vise à déceler les cas d'inobservation chez les contribuables dont le revenu provient de sources autres que les traitements et salaires. Cela comprend: les corporations et les travailleurs indépendants, comme les entreprises non constituées en corporation, les membres des professions libérales, les fiducies, les agriculteurs et les pêcheurs. Les activités de vérification comprennent: l'examen des livres, des registres, des biens et des opérations; l'application du droit fiscal et des principes comptables aux faits établis; et le déclenchement de nouvelles cotisations lorsqu'il y a lieu.

Enquêtes sur la fraude fiscale: La fraude fiscale est la commission ou l'omission d'un acte, ou la conspiration pour commettre une infraction visant à tromper, de manière que l'impôt déclaré par le contribuable soit moindre que l'impôt à payer en vertu de la loi. Cette sous-activité comprend les activités des enquêteurs spéciaux dans le cadre d'un programme organisé d'enquêtes sur la fraude fiscale, et les poursuites en cas d'incidents graves de fraude fiscale.

L'objet principal de tous les programmes d'observation postcotisation est de favoriser l'observation volontaire future et de maintenir la confiance du public dans l'intégrité du régime fiscal canadien, qui est basé sur l'autocotisation.

Sommaires des ressources

L'activité Programmes d'observation des mesures de postcotisation représente 21,6% du total des dépenses du Programme pour 1991-1992 et 21,4% du total des années-personnes.

Tableau 17: Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992		Prévu 1990-1991		Réel 1989-1990	
	$	**A-P**	$	A-P	$	A-P
Examen	**50 787**	**911**	43 690	823	35 692	938
Vérification	**208 176**	**3 680**	196 707	3 590	187 746	3 548
Enquêtes sur la fraude fiscale	**29 163**	**518**	28 454	518	29 728	544
Total	**288 126**	**5 109**	268 851	4 931	253 166	5 030
Autres années-personnes		**82**		43		11
Total		**5 191**		4 974		5 041

De l'ensemble des dépenses prévues pour cette activité en 1991-1992, 94.0% sont des dépenses reliées au personnel et 6,0% sont d'autres dépenses de fonctionnement.

Explication de la différence: Les besoins financiers pour 1991-1992 excèdent de 19,3 millions de dollars, soit 7,2%, les dépenses prévues pour 1990-1991. L'augmentation est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• augmentation du financement pour le rétablissement partiel des programmes d'exécution;	158	7 729
• augmentation du financement pour la poursuite de la mise en oeuvre du crédit pour taxe sur les produits et services;		221
• financement pour l'élaboration et la mise en oeuvre du projet de traitement de feuillets de renseignements divers (TFRD);	66	1 300
• réductions liées à l'élimination de la taxe de vente fédérale;		(150)

• rétablissement des réductions pour le gouvernement en général, applicables en 1990-1991 seulement;		1 202
• diminution de l'utilisation d'autres ressources de fonctionnement pour le financement des projets d'emploi pour les étudiants;	(27)	
• augmentation des dépenses de personnel et des autres dépenses de fonctionnement par suite de rajustements de traitement et d'autres changements; et		7 937
• transferts internes de l'activité Aide aux contribuables et établissement des cotisations pour répondre aux augmentations de la charge de travail.	20	1 036
	217	19 275

Il est prévu que les besoins financiers pour 1990-1991 seront inférieurs de 0,3 millions de dollars, soit 0,1%, au Budget des dépenses de 269,1 millions de dollars pour 1990-1991. La réduction s'explique de la façon suivante:

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour les coûts de programme correspondant au crédit pour taxe sur les produits et services;	24	963
• utilisation d'autres ressources de fonctionnement pour le financement des projets d'emploi pour les étudiants;	27	
• réductions liées à l'élimination de la taxe de vente fédérale; et		(53)
• réductions pour le gouvernement en général, applicables pour 1990-1991 seulement.		(1 202)
	51	(292)

Tableau 18: Dépenses des Programmes d'observation des mesures de postcotisation par sous-activité en 1991-1992 (ventilation en pourcentage)

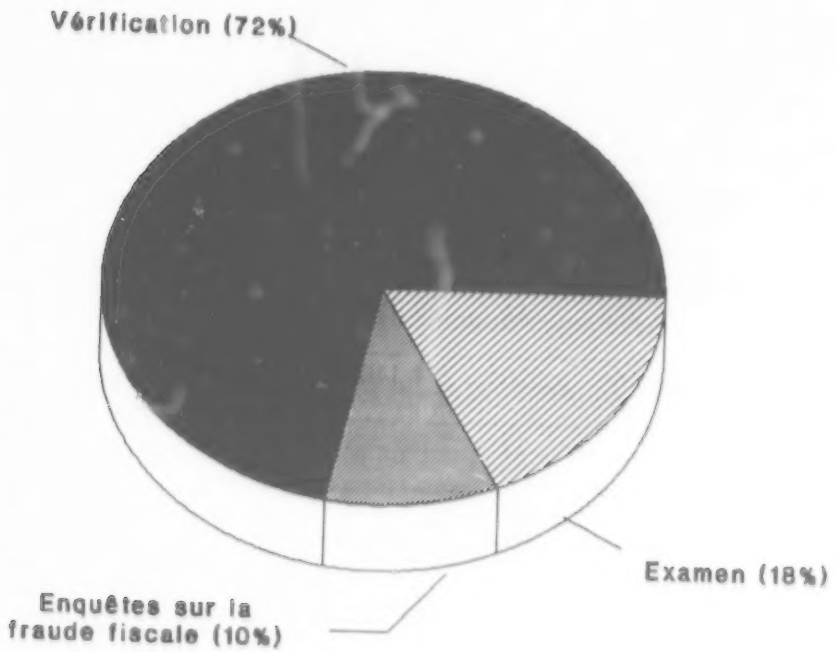


Tableau 19: Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990					
	Réel		Budget des dépenses principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Examen	35 692	938	36 765	939	(1 073)	(1)
Vérification	187 746	3 548	187 616	3 590	130	(42)
Enquêtes sur la fraude fiscale	29 728	544	29 759	520	(31)	24
Total	253 166	5 030	254 140	5 049	(974)	(19)
Autres Années-personnes		11		-		11
Total		5 041		5 049		(8)

Explication de la différence: Les besoins financiers réels ont été inférieurs de 1,0 million de dollars, ou de 0,4% au Budget des dépenses principal. Cela est attribuables aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• financement supplémentaire obtenu par un Budget de dépenses supplémentaires:		
pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme fiscale;	72	2 376
pour le rétablissement partiel des programmes d'exécution;	227	11 995
• réduction des contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés par le biais de rajustements et de transferts;		(428)
• l'utilisation d'autres ressources de fonctionnement pour le financement des projets d'emploi pour les étudiants;	11	

• transferts internes de l'activité Aide aux contribuables et Établissement des cotisations (non-discrétionnaire), pour réétablir la base des services de soutien dans les bureaux fonctionnels de l'activité Administration et services informatiques;	(282)	(11 167)
• péremption de 36 années-personnes et de 1,6 million de dollars pour les traitements, les autres dépenses de fonctionnement et les dépenses en capital.	(36)	(3 750)
	(8)	(974)

Données sur le rendement et justification des ressources

Sous-activité Examen: Le tableau 20 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 20: Détail des années-personnes de la sous-activité - Examen

(Années-personnes)	**Budget des dépenses 1991-1992**	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Mesures de postcotisation (voir tableau 21)	**55,7**	74,6	80,5
Rapprochement (voir tableau 22)	**76,7**	37,8	119,8
Examen au bureau (voir tableau 23)	**295,6**	284,3	336,3
Programmes des retardataires et des non-déclarants (voir tableau 24)	**376,0**	326,0	323,9
Activités de soutien	**107,0**	100,3	77,5
Total	**911,0**	823,0	938,0

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Les volets de la sous-activité Examen n'ont pas un caractère obligatoire par rapport à un grand nombre des autres activités s'inscrivant dans le mandat du Ministère (p. ex., traitement des déclarations). Historiquement, ces programmes ont été les premières victimes des rajustements internes lorsqu'il a fallu financer des déficits dans d'autres programmes non discrétionnaires.

Les résultats des programmes dans chacun des secteurs des Mesures de postcotisation, du Rapprochement, et de l'Examen au bureau se mesurent au nombre de déclarations examinées et par les impôts supplémentaires établis. Les résultats du Programme des retardataires et des non-déclarants se mesurent au nombre de déclarations examinées.

Mesures de postcotisation: Les projets lancés dans cette charge de travail des mesures de postcotisation comprennent: l'examen des demandes de déductions comme les frais engagés à l'extérieur, les transferts entre conjoints, les déductions pour handicapés et les frais de déménagement. Le tableau 21 présente les ressources correspondant à la charge de travail des mesures de postcotisation.

Tableau 21: Postcotisation des déclarations, impôts supplémentaires établis et années-personnes requises

	Déclarations examinées			Impôts supplémentaires établis (en milliers de dollars)	Années-personnes requises[1]	Déclarations examinées par année-personnes	Impôts supplémentaires établis par déclaration examinée en dollars[2]
	Postcotisation ordinaire	Postcotisation pour crédits d'Impôt provinciaux	Total				
1987-1988 Réel	84 122	49 644	133 766	20 914	112,0	1 194	156
1988-1989 Réel	55 002	31 485	86 487	23 451	73,5	1 177	271
1989-1990 Réel	41 826	41 943	83 769	19 407	86,3	971	232
1990-1991 Prévu	46 954	33 206	80 160	25 287	74,6	1 075	315
1991-1992 Budget des dépenses	39 130	33 206	72 336	15 149	55,7	1 299	209

1 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

2 Comprend les impôts fédéraux et provinciaux.

Dans la charge de travail des mesures de postcotisation, les recouvrements en dollars correspondant à l'examen des déclarations demandant un crédit d'impôt provincial sont faibles par rapport aux recouvrements correspondant aux projets de postcotisation ordinaire. La validation des crédits d'impôt provinciaux est obligatoire, vu que le Ministère est tenu par contrat de faire un niveau déterminé de charge de travail. Ce dosage de niveaux de recouvrement, conjugué aux diverses déductions qui sont visées par les activités de postcotisation, explique les différences des nombres d'années-personnes et de déclarations examinées par année-personne, et des impôts supplémentaires établis au fil des ans.

Rapprochement: Au tableau 22, le terme «Rapprochement manuel et assisté par ordinateur» désigne la partie du programme de rapprochement qui permet de déceler les différences par un rapprochement informatique interne. Les différences ainsi décelées font ensuite l'objet d'un rajustement manuel et d'un avis de nouvelle cotisation. La partie du programme qui concerne le rapprochement entièrement automatisé est celle où la détermination des écarts et la production de l'avis de nouvelle cotisation sont l'une et l'autre laissées à l'ordinateur.

Tableau 22: Rapprochement des déclarations, impôts supplémentaires établis et années-personnes requises

	Déclarations examinées							
	Rapprochement manuel et assisté par ordinateur	Rapprochement entièrement automatisé	Rapprochement par étudiants	Total	Impôts supplémentaires établis (en milliers de dollars)	Années-personnes requises [1]	Déclarations examinées par années-personne	Impôts supplémentaires établis par déclaration examinée (en dollars) [2]
1987-1988 Réel	112 267	111 147	-	223 414	45 855	71,4	3 129	205
1988-1989 Réel	42 131	149 872	-	192 003	38 965	19,7	9 746	203
1989-1990 Réel	386 008	135 100	-	521 108	103 267	122,7	4 250	198
1990-1991 Prévu	69 528	130 000	123 086	322 614	91 424	79,0	4 084	283
1991-1992 Budget des dépenses	80 300	125 000	292 500	497 800	104 345	142,7	3 488	210

1 Les ressources pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

2 Comprend les impôts fédéraux et provinciaux.

Au fil des ans, le programme de rapprochement a connu des fluctuations de ressources. En 1989-1990, le Ministère s'est vu confier des ressources supplémentaires pour rétablir partiellement ses programmes d'exécution. Afin que les ressources de cette année-là soient utilisées le plus efficacement possible, le Ministère a mis en oeuvre un programme de rapprochement spécial auquel il a consacré 120 années-personnes, étant donné qu'un tel programme peut être lancé à bref préavis. Ces années-personnes ont par la suite été affectées en permanence à d'autres activités.

Le niveau de ressources de 1990-1991 reflète un effort spécial pour augmenter le programme de rapprochement, cette fois grâce à des ressources d'étudiants. Le Ministère a transformé d'autres fonds de fonctionnement en un équivalent de 43 années-personnes.

En 1991-1992, le Ministère lancera un programme de rapprochement dans le cadre de l'initiative de Traitement de feuillets de renseignements divers, qui comporte 109 années-personnes, dont 66 représentent des étudiants (voir page 31). Les impôts supplémentaires établis pour le TFRD en 1991-1992 seront de l'ordre de 57 millions de dollars et on prévoit atteindre les 100 millions de dollars après la mise en oeuvre intégrale de ce projet.

La grande fluctuation des résultats est donc la conséquence de la diversité des programmes entrepris et du niveau de ressources appliquées.

Examen au bureau: Ce programme concentre les efforts sur les contribuables qui déclarent des revenus de location, de placements et de commissions, ainsi que sur les travailleurs indépendants et les corporations qui se trouvent à l'extrémité inférieure de la fourchette du revenu brut.

Tableau 23: Déclarations examinées au bureau, impôts supplémentaires établis et années-personnes requises

	Déclarations examinées	Impôts supplémentaires établis (en milliers de dollars)	Années-personne requises[1]	Déclarations examinées par année-personne	Impôts supplémentaires établis par déclaration examinée (en dollars)[2]
1987-1988 Actual	29 422	48 792	286,9	103	1 658
1988-1989 Actual	37 069	57 300	292,0	127	1 546
1989-1990 Actual	36 118	74 057	339,0	106	2 050
1990-1991 Forecast	31 247	70 731	284,3	110	2 264
1991-1992 Budget des dépenses	37 454	75 222	295,6	127	2 008

1 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

2 Ne comprend que les impôts fédéraux.

La diminution du nombre des années-personnes requises pour 1990-1991 est liée à un transfert de ressources de ce secteur aux mesures de postcotisation.

Ceci résultera en une diminution du nombre de déclarations examinées et par conséquent, une diminution du volume dans l'établissement des impôts supplémentaires. Cependant, les impôts supplémentaires établis par déclaration augmenteront parce qu'ils mettront de côté les dossiers moins productifs qui ne sont pas examinés. La légère augmentation d'années-personnes en 1991-1992 amenera une hausse dans l'examen des déclarations et dans l'établissement des impôts supplémentaires ainsi qu'un nivellement des impôts supplémentaires établis par déclaration parce qu'on s'attend à ce que les dossiers additionnels qui seront examinés entrainent une baisse des rendements.

Étude sur l'évaluation des programmes: On a effectué une étude sur l'évaluation du Programme d'examen au bureau pour établir son efficacité comme prolongement du Programme de vérification et pour faire ressortir les occasions d'en élargir la portée.

Cette étude a donné des renseignements sur l'approfondissement de l'examen ainsi que sur l'agrandissement de la population cible.

Pour ce qui est de l'efficacité du programme, l'étude a fait conclure à une amélioration de l'observation dans les trois quarts des cas soumis à une deuxième vérification. Elle a démontré que les examens au bureau ont des incidences positives sur la majorité des contribuables.

Programmes des retardataires et des non-déclarants: La charge de travail des mesures de contrainte, présentée au tableau 24, comprend deux grandes catégories de déclarations : «Déclenchées par les systèmes» et «Projets d'identification». La charge de travail déclenchée par les systèmes comporte deux segments: les interventions manuelles, qui exigent des années-personnes, et les interventions automatisées, qui n'en exigent pas. Généralement, les projets d'identification exigent de la recherche et consomment plus de main-d'oeuvre que la catégorie des interventions déclenchées par les systèmes. Ainsi, d'une année à l'autre, à mesure que l'accent se déplace d'une catégorie à l'autre au gré de la disponibilité des ressources, le nombre d'années-personnes requises et les déclarations obtenues par année-personne varient en conséquence (au tableau 23, on ne tient pas compte des poids relatifs des charges de travail). En 1988-1989, en raison du nombre réduit d'années-personnes disponibles, on a mis davantage l'accent sur les «interventions automatisées» au détriment des «interventions manuelles».

Tableau 24: Déclarations T1, T2 et T3 obtenues dans le cadre du Programme des retardataires et des non-déclarants et années-personnes requises

	Déclarations obtenues déclenchées par les systèmes					
	Intervention manuelle	Inter-vention automatisé	Déclarations obtenues Projets d'identification	Total des déclarations obtenues	Années-personnes requises[1]	Déclarations obtenues par année-personne
1987-1988 Réel	100 050	240 612	20 469	361 131	359,9	1 003
1988-1989 Réel	90 769	215 941	13 766	320 476	312,5	1 026
1989-1990 Réel	104 226	232 256	22 390	358 872	325,8	1 101
1990-1991 Prévu	96 910	232 256	22 390	351 556	326,0	1 078
1991-1992 Budget des dépenses	117 419	232 256	26 318	375 993	376,0	1 000

1 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

On ajoute des années-personnes à ce secteur en 1991-1992 pour utiliser les renseignements supplémentaires que permet d'obtenir la déclaration obligatoire du NAS. Cela donnera une augmentation du nombre total de déclarations obtenues.

Activités de soutien: Les ressources dans ce secteur comprennent celles utilisées pour la section des dossiers, les renvois et les rajustements, avec les ressources du Bureau principal liées à cette sous-activité.

Sous-activité de Vérification: Le tableau 25 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 25: Détail des années-personnes de la sous-activité - Vérification

(Années-personnes)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
T1-Particuliers - (voir tableau 26)	**311,5**	311,5	439,7
T2-Corporations - (voir tableau 27)	**2 175,4**	2 020,4	1 861,9
T1-Autres T3-Fiducies Régimes de revenue différé et Programmes d'encouragements fiscaux - (voir tableau 28 et 29)	**288,2**	294,2	269,3
Sélection des dossiers et revue de la vérification	**225,8**	282,6	313,5
Évaluation de biens immobiliers et évaluation de biens mobiliers	**137,5**	137,5	132,1
Direction et appui	**334,6**	334,6	330,4
Service aux autres programmes	**207,0**	209,2	201,5
Total	**3 680,0**	3 590,0	3 548,4

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Le programme de vérification sur place vise les contribuables qui ont des sources de revenu autres qu'un salaire régulier - généralement les travailleurs indépendants, les membres de professions libérales, les gens d'affaires, les agriculteurs et les pêcheurs. Les fiducies et les entreprises contribuables sont aussi visées par ce programme. En outre, divers programmes d'encouragements, p. ex., le Programme du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental, appellent une vérification sur place.

Au cours de l'année écoulée, la Direction des programmes de vérification a mis au point une méthode améliorée afin de rendre compte des résultats en dollars qu'ont apporté les vérifications sur place. L'ancien concept de cotisations des impôts supplémentaires a fait place à celui des impôts supplémentaires établissables (incidences sur les recettes), doublé des remboursements compensés/réduits (incidences sur les dépenses), qui se combinent pour donner le total des incidences courantes pour les dossiers vérifiés. En général, chaque dossier vérifié peut comprendre les déclarations de l'année en cours et des années antérieures, sous réserve de la prescription de trois ans. En bref, cette amélioration limite désormais les impôts supplémentaires établissables aux rajustements déterminés par le vérificateur, par opposition à d'autres rajustements comme ceux demandés par les contribuables qui peuvent être apparus lors de la cotisation en même temps que le rajustement effectué par le vérificateur. En outre, les remboursements compensés ou réduits par suite d'une intervention de vérification sont désormais déclarés. On les indique séparément pour les distinguer des impôts supplémentaires établissables. Ces concepts sont raffinés davantage plus bas.

Les impôts supplémentaires établissables (incidences sur les recettes) représentent les impôts fédéraux totaux qui seront inclus dans les montants établis par le Ministère par suite des rajustements déterminés par le vérificateur pour les années d'imposition visées par la vérification.

Les remboursements compensés/réduits (incidences sur les dépenses) représentent le montant des impôts fédéraux nets qui aurait été remboursé à un contribuable par suite d'une demande écrite de rajustement si la vérification n'avait pas fait découvrir au vérificateur un montant équivalent ou moindre d'impôts non déclarés. Le résultat final est qu'un remboursement qui a été demandé est partiellement ou complètement refusé.

Il y a trois autres points à retenir à la lecture des tableaux qui suivent (26, 27, 28 et 29), qui font état de résultats particuliers du programme.

1 Le nombre réel de dossiers vérifiés pour 1987-1988 et 1988-1989 diffère des rapports déjà publiés pour les raisons suivantes :

- les renvois aux enquêtes sur la fraude fiscale ont été supprimés, car ils figurent au tableau 30; et

- suite à une nouvelle présentation des résultats des années antérieures, selon la méthode améliorée de déclaration des résultats de la Direction des programmes de vérification, le système de saisie des données a fourni les programmes des années antérieures : donc les dossiers commencés une année et terminés dans une autre furent inclus.

2 Les résultats en dollars, pour l'ensemble des années comprennent les impôts fédéraux supplémentaires ou les impôts fédéraux compensés ou réduits. Les pénalités, les intérêts et les montants d'impôts provinciaux ne sont pas compris.

3 Le nombre réel d'années-personnes utilisées peut différer des montants des prévisions et du budget pour les programmes de vérification des déclarations des particuliers, des corporations et des fiducies, et des encouragements fiscaux, pour les raisons suivantes :

- le besoin fréquent de réorienter des ressources vers les activités principales du Ministère lorsque des circonstances imprévues l'exigent.

- la nécessité constante de repositionner le personnel de vérification par suite d'un changement des priorités d'observation, par exemple la nécessité de consacrer suffisamment de ressources aux programmes de vérification des encouragements fiscaux.

- les affectations pour l'année du Budget sont provisoires, puisqu'on laisse une plus grande marge de manoeuvre aux bureaux de district dans l'affectation du personnel de vérification afin de permettre aux bureaux de tenir compte de la conjoncture économique locale particulière.

Programmes de vérification des T1 des particuliers: Le tableau 26 présente les détails du programme de vérification des déclarations T1 des travailleurs indépendants. Les chiffres réels de 1989-1990 indiquent qu'il y avait un peu moins d'années-personnes que ce qu'on avait prévu au départ (c.-à-d. 441,0 par rapport à la prévision de 479,6 dans la Partie III de l'an dernier) pour les vérifications sur place. Le nombre réel de dossiers vérifiés (15 762) a dépassé la prévision antérieure (12 356) par suite d'une augmentation de la productivité par année-personne. De même, les prévisions d'années-personnes pour 1990-1991 (311,5) n'atteignent pas l'estimation de 1990-1991 (474,8) figurant à la Partie III de l'an dernier. Cependant, la chute correspondante du nombre de dossiers vérifiés par rapport à la prévision (c.-à-d. 13 352 contre 15 689 selon l'estimation de la Partie III de l'an dernier) est inférieure à ce qu'on aurait pu s'attendre. La diminution du niveau des ressources dans le temps, au tableau 26, reflète la décision du Ministère de repositionner le personnel au profit du programme de vérification des corporations (voir figure 27). Malgré cette réorientation, on a fait des efforts pour tâcher de vérifier le plus grand nombre possible de cas probables d'inobservation. On y est arrivé grâce à l'amélioration des méthodes de vérification, y compris, dans certains cas, en chargeant les vérificateurs de restreindre leurs examens à certains aspects des déclarations produites. Par conséquent, les vérifications se sont effectuées plus rapidement. Cela a donné lieu à une augmentation du nombre de dossiers vérifiés par année-personne pour les exercices financiers 1989-1990 à 1991-1992. On prévoit que les incidences courantes par dossier vérifié augmenteront en 1990-1991 et 1991-1992 par rapport aux années antérieures. Cette augmentation est le reflet de la conjoncture économique généralement ferme qui a régné pendant les années visées par la vérification, et de l'importance accrue attachée à la découverte et à la vérification subséquente des cas de forte probabilité d'inobservation.

Tableau 26: Dossiers vérifiés, impôts supplémentaires établissables et années-personnes requises - Particuliers

	Dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établissables (recettes) (en milliers de dollars)	Remboursements compensés /réduits (dépenses) (en milliers de dollars)	Total des incidences courantes (en milliers de dollars) (1)	Années-personnes requises (2)	Dossiers vérifiés par année-personne	Total des Incidences courantes par dossier vérifié (en dollars)
1987-1988 Réel	15 961	77 906	14 521	92 427	614,3	26,0	5 791
1988-1989 Réel	16 463	95 605	14 419	110 024	499,9	32,9	6 683
1989-1990 Réel	15 762	121 584	13 518	135 102	441,0	35,7	8 571
1990-1991 Prévu	13 352	112 240	19 147	131 387	311,5	42,9	9 840
1991-1992 Budget des dépenses	13 352	112 240	19 147	131 387	311,5	42,9	9 840

1 En 1988-1989 et 1989-1990, les appels des contribuables portant sur des vérifications effectuées au cours d'années précédentes ont donné lieu à des réductions des impôts supplémentaires établissables, pour des montants de 10 750 000 $ et 10 696 000 $ respectivement. Ces renseignements découlent d'une étude spéciale et ils ne sont pas disponibles pour les années antérieures ou subséquentes, si bien que ces réductions n'ont pas été prises en compte dans les données pour 1988-1989 et 1989-1990. On envisage actuellement la possibilité de saisir ces renseignements pour les années suivantes. Le total des incidences courantes reflète les impôts fédéraux seulement.

2 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Programme de vérification des T2 des corporations: Le tableau 27 présente les détails du programme de vérification des déclarations T2 des corporations. Les chiffres réels de 1989-1990 révèlent que les vérifications des corporations ont consommé plus d'années-personnes que ne l'indiquaient les prévisions antérieures (1 864,0 contre 1 700,4 dans la Partie III de l'an dernier). De même, les années-personnes prévues pour 1990-1991 (2 020,4) sont plus nombreuses que ce qu'on avait estimé pour 1990-1991 (1 964,7) dans la Partie III du Budget de dépenses principal de l'an dernier. On prévoit une autre augmentation du nombre d'années-personnes pour 1991-1992. Le nombre réel de dossiers vérifiés par année-personne a diminué au cours de la période de cinq ans présentée au tableau 27, résultat de la variation importante de la nature et de la complexité du travail de vérification. Le programme de vérification des corporations continue de faire face à des questions fiscales plus complexes et à des pratiques d'affaires plus élaborées. La mondialisation sans cesse croissante des entreprises commerciales et les questions fiscales internationales qui en découlent sont des facteurs qui entrent dans l'équation. Cependant, on prévoit un accroissement de la productivité du

programme, pour ce qui est du total des incidences courantes selon le tableau 27. C'est la conséquence d'une augmentation du nombre de vérificateurs disponibles pour l'exécution de vérifications et de l'importance accrue accordée à la détermination, aux fins de la vérification, des cas de forte probabilité d'inobservation.

Tableau 27: Dossiers vérifiés, impôts supplémentaires établissables et années-personnes requises - Corporations

	Dossiers Vérifiées	Impôts supplémentaires établissables (recettes) (en milliers de dollars)	Remboursements compensés /réduits- (dépenses) (en milliers de dollars)	Total des Incidences courantes (en milliers de dollars) (1)	Années-personnes requises (2) (3)	Dossiers vérifiés par année-personne	Total des incidences courantes par dossier vérifié
1987-1988 Réel	15 132	378 922	538 984	917 886	1 529,1	9,9	60 659
1988-1989 Réel	15 522	274 387	490 543	764 930	1 711,8	9,1	49 280
1989-1990 Réel	15 642	501 706	566 914	1 068 620	1 864,0	8,4	68 317
1990-1991 Prévu	13 348	490 529	465 032	955 561	2 020,4	6,6	71 588
1991-1992 Budget des dépenses	14 357	624 879	477 112	1 101 991	2 175,4	6,6	76 756

1 Comme au tableau précédent, le total des incidences courantes pour 1988-1989 et 1989-1990 ne comprend pas les réductions de 125 1[illegible] 000 $ et 84 302 000 $ respectivement pour les appels. Le total des incidences courantes reflète les impôts fédéraux seulement.

2 Le nombre réel d'années-personnes requises pour 1988-1989 diffère des chiffres indiqués au tableau 18 de la Partie III du Budget de dépenses principal de 1990-1991; l'écart de 3,8 années-personnes aurait dû être reflété dans le total des années-personnes requises pour les Autres déclarations.

3 Les ressources réelles requises pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Autres T1, T3 des fiducies, Régimes de revenu différé et Programmes d'encouragements fiscaux: Les tableaux 28 et 29 comprennent les autres déclarations vérifiées non comprises aux tableaux 26 et 27.

Le tableau 28 comprend la vérification des autres déclarations T1 des particuliers dans le cadre de projets spéciaux au cours de l'année lorsque le travail initial de cotisation fait observer des tendances inusitées. De par leur nature même, les études spéciales peuvent mettre l'accent sur une vaste gamme de sujets et, par conséquent, les incidences courantes qui en découlent peuvent fluctuer considérablement. Par exemple, un abri fiscal refusé peut comporter de nombreux dossiers de T1 (Autres) et avoir un effet considérable ou négligeable sur les

incidences courantes, selon la nature de l'abri. Le programme de vérification des fiducies est aussi représenté. Le recul du nombre d'années-personnes disponibles pour ces vérifications, qui se sont ralenties en 1989-1990, a été accompagné d'une amélioration des méthodes de vérification. Ces méthodes comprennent, surtout dans le cas des autres déclarations T1, la restriction des examens des vérificateurs à certains aspects des déclarations produites.

Figure 28: Dossiers vérifiés, impôts supplémentaires établissables et années-personnes requises - Autres déclarations T1 et déclarations T3 des fiducies

	T1 - Particuliers - Autres déclarations				T3 - Fiducies				
	Dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établissables (recettes) (en milliers de dollars)	Remboursements compensés/réduits (dépenses) (en milliers de dollars)	Total des incidences courantes (en milliers de dollars) (1)	Dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établissables (recettes) (en milliers de dollars)	Remboursements compensés/réduits (dépenses) (en milliers de dollars)	Total des incidences courantes (en milliers de dollars) (2)	Total des dossiers d'autres T1 et de fiducies Années-personnes requises (3)
1987-1988 Réel	9 804	60 982	4 363	65 345	1 531	1 924	3 452	5 376	49,8
1988-1989 Réel	10 206	54 051	3 543	57 594	1 101	2 193	286	2 479	32,8
1989-1990 Réel	11 352	88 624	4 853	93 477	954	6 383	1 673	8 056	25,3
1990-1991 Prévu	9 880	76 448	3 795	80 243	687	4 491	125	4 616	28,2
1991-1992 Budget des dépenses	10 311	70 026	4 139	74 165	1 068	3 748	1 384	5 132	28,2

1 Comme au tableau précédent, les réductions de 6 448 000 $ et 7 961 000 $ ne se reflètent pas dans le total des incidences réelles pour 1988-1989 et 1989-1990 respectivement.

2 De même, pour les déclarations T3 de fiducies, le total des incidences courantes pour 1988-1989 et 1989-1990 ne comprend pas les réductions de 86 000 $ et 359 000 $ respectivement pour les appels. Dans les deux cas, seuls les impôts fédéraux sont reflétés.

3 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Le tableau 29 comprend la vérification des régimes de revenu différé et des programmes d'encouragements fiscaux. Le programme de vérification des régimes de revenu différé pour 1991-1992 fait actuellement l'objet d'une revue, et, par conséquent, on ne fait pas état de vérifications pour cette année. On considère que la vérification des programmes d'encouragements fiscaux est obligatoire et on lui consacre les ressources nécessaires selon le volume et la complexité. La diminution des incidences courantes pour les années de prévision et de budget reflète le fait qu'il ne reste que peu de dossiers relatifs au crédit d'impôt pour la recherche

scientifique (CIRS) à vérifier. Cet encouragement fiscal a pris fin en 1985, et on en est actuellement à liquider le programme de vérification correspondant. D'importantes cotisations ont été établies en 1987-1988 et 1988-1989, lorsque le programme de vérification du CIRS était en pleine activité

La diminution de la charge de travail du CIRS a été plus que compensée par le programme crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS & DE), qui exige une activité de prévérification par opposition à une activité de postvérification. En outre, le personnel de la Direction des programmes de vérification joue un rôle d'éducation des contribuables en tenant des séminaires et en fournissant des documents pour expliquer les détails de ce programme aux contribuables intéressés. Le programme de RS & DE est bien reçu dans les milieux d'affaires. S'il est si bien reçu, c'est dans une large mesure grâce à la capacité du Ministère de traiter les demandes sans tarder. En 1989-1990, la plupart des demandes ont été traitées en moins de 180 jours. Cela représente une grande amélioration par rapport à l'expérience de 1988-1989, où moins de 50 % des demandes ont pris moins de 300 jours. Étant donné sa nature, le programme de RS&DE donne lieu à des cotisations beaucoup moins élevées.

Tableau 29: Dossiers vérifiés, impôts supplémentaires établissables et années-personnes requises - Régimes de revenu différé et Programmes d'encouragements fiscaux

	Organismes de charité et régimes de revenu différé (1)	Actions accréditives et revenus pétroliers (2)	Crédit d'impôt pour la recherche scientifique et crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (3)	Crédit d'impôt à l'investissement au Cap-Breton (4)	Total des dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établissables (recettes) (en milliers de dollars)	Remboursements compensés/réduits (dépenses) (en milliers de dollars)	Total des incidences courantes (en milliers de dollars) (5)	Années-personnes requises (6)
1987-1988 Réel	553	225	4 197	s.o.	4 975	412 139	41 991	454 130	283,9
1988-1989 Réel	238	827	4 004	41	5 110	389 628	6 213	395 841	294,9
1989-1990 Réel	31	564	3 629	80	4 304	189 468	43 635	233 103	249,1
1990-1991 Prévu	216	534	2 938	61	3 749	43 385	26 275	69 660	266,0
1991-1992 Budget des dépenses	s.o.	458	3 288	60	3 806	43 385	26 275	69 660	260,0

1 À compter de 1989-1990, la vérification sur place des œuvres de charité est l'affaire de l'Agence gouvernementale de consultation et de vérification. Les dossiers vérifiés pour 1989-1990 et les années suivantes concernent les vérifications de régimes de revenu différé.

2 Le Programme de l'impôt sur les revenus pétroliers (I REV.P) a pris fin en 1986-1987. Cependant, le programme de vérification pour les années applicables reste frappé de prescription. On ne prévoit pas de vérifications I REV.P pour 1990-1991 et 1991-1992.

3 Le budget fédéral du 23 mai 1985 a mis fin au Programme du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et institué le Programme du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental.

4 Le Programme du crédit d'impôt à l'investissement au Cap-Breton a commencé le 1er avril 1988.

5 Comme dans les tableaux précédents, le total des incidences courantes pour 1988-1989 et 1989-1990 ne comprend pas les réductions de 3 000 $ et 2 460 000 $ respectivement pour les appels. Le total des incidences courantes reflète les impôts fédéraux seulement.

6 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Sélection des dossiers et revue de la vérification: En appliquant diverses formules statistiques ou divers critères de sélection des dossiers, on produit des listes de déclarations de revenus des contribuables qui affichent les plus fortes probabilités d'inobservation. Les vérifications sur place varient avec la complexité de la déclaration du contribuable et comportent un examen limité ou détaillé des registres des contribuables. En établissant et percevant les impôts, le Ministère a pour principal objectif de traiter chaque contribuable équitablement et avec impartialité. Les vérifications sont revues dans les bureaux de district, alors que le Bureau principal coordonne et vérifie ses examens pour s'assurer que les lois fiscales sont appliquées de façon convergente et uniforme. Le tableau 25 indique que l'on s'attend à une diminution des ressources disponibles pour cette charge de travail. La réduction reflète le repositionnement du personnel de la Revue de la vérification dans les programmes de vérification, particulièrement dans le programme de vérification des corporations.

Évaluations des biens immobiliers et évaluations des biens mobiliers: Les Programmes d'évaluation des biens immobiliers et d'évaluation des biens mobiliers sont des fonctions d'appui aux programmes ministériels d'observation qu'administre la Direction des programmes de vérification. L'activité principale du Programme d'évaluation des biens immobiliers est de traiter des renvois concernant des questions d'évaluation relatives aux participations dans des biens immobiliers, des biens personnels désignés et d'autres biens corporels. En 1989-1990, 4 818 évaluations de biens immobiliers ont été effectuées.

L'objet du Programme d'évaluation des biens mobiliers est d'établir la juste valeur marchande des biens pour lesquels il n'y a pas de cours coté, comme les actions dans des corporations privées, les sociétés, les entreprises individuelles, les droits d'auteur, les brevets, l'achalandage et l'avoir propre d'entreprises semblables.

Ces connaissances spécialisées en évaluation sont nécessaires pour l'application de nombreuses parties de la Loi de l'impôt sur le revenu touchant les gains en capital, et dans les opérations où la juste valeur marchande des biens a des conséquences sur la situation fiscale. En 1989-1990, 1 524 évaluations de biens immobiliers ont été effectuées.

Direction et soutien: Cela comprend le personnel du Bureau principal pour cette sous-activité. Les responsabilités comprennent la direction et l'appui aux bureaux de district pour les divers programmes de vérification, et la mise au point et la surveillance des systèmes d'information de gestion correspondants. Cela comprend aussi le personnel de bureau qui s'occupe du calcul détaillé de l'impôt et des intérêts à payer par suite de rajustements faits par le vérificateur, et la préparation en direct des avis de cotisation qui en découlent.

Service aux autres programmes: Le personnel de vérification assure des services à d'autres secteurs du Ministère, notamment en répondant aux demandes de renseignements des contribuables lorsque la question exige des connaissances spécialisées de vérificateur. Un service de renseignements fiscaux pour les entreprises est aussi offert pour les demandes de renseignements complexes qui arrivent directement du public ou d'autres secteurs du Ministère. Le personnel de vérification a traité quelques 40 153 demandes de renseignements d'entreprises en 1989-1990. En outre, le personnel de vérification traite les certificats de décharge concernant les contribuables décédés.

Sous-activité Enquêtes sur la fraude fiscale: Les questions fiscales et les pratiques commerciales inhérentes aux cas confiés aux Enquêtes sur la fraude fiscale demeurent complexes, comme en témoignent les cas comportant des crédits d'impôt pour la recherche scientifique (CIRS). En outre, le nombre de contestations judiciaires et le nombre de cas contestés se sont multipliés, ce qui oblige le personnel à consacrer plus de temps à la préparation des causes et aux comparutions devant les tribunaux et moins à la préparation de nouveaux dossiers. Comme l'indique le tableau 30, des fluctuations du nombre de cas soumis à une enquête se produisent chaque année en raison du degré variable de ces facteurs ainsi que du nombre d'années-personnes disponibles et de l'ampleur des poursuites confiées au ministère de la Justice. Il faut noter que, par suite de l'augmentation du nombre d'années-personnes utilisées en 1989-1990 par rapport à 1985-1986, le nombre annuel des poursuites confiées au ministère de la Justice a augmenté de 24 %, passant de 133 à 165. Les poursuites confiées au ministère de la Justice sont une composante essentielle des efforts que font les Enquêtes sur la fraude fiscale pour favoriser l'observation volontaire et la confiance du public en l'intégrité du système d'autocotisation.

Comme le Ministère n'a plus compétence sur les cas après les avoir confiés au ministère de la Justice, et parce qu'il ne serait pas opportun de se livrer à des conjectures sur l'issue de cas dont les tribunaux sont saisis, les tableaux 30 et 31 ne présentent que des données historiques.

Tableau 30: Programme d'enquêtes sur l'évasion fiscale, vérifications d'exécution spéciale et années-personnes requises

	Cas soumis à l'enquête					
	Affaires classées sans renvoi au ministère de la Justice (1)	Poursuites confiées au ministère de la Justice	Total des Cas	Poursuites terminées par le ministère de la Justice selon l'inventaire des affaires judiciaires (2)	Programme d'exécution spéciales (PES) Vérifications terminées (3)	Années-personnes correspondant aux cas soumis à l'enquête, aux poursuites et aux vérifications et PES effectuées (4)
1985-1986 Réel	343	133	476	148	306	514,7
1986-1987 Réel	394	155	549	130	333	531,7
1987-1988 Réel	292	168	460	123	283	563,2
1988-1989 Réel	286	160	446	103	213	554,8
1989-1990 Réel	303	165	468	123	282	550,6

1 Cette colonne présente les cas qui ont pris fin aux stades de l'enquête préliminaire ou de l'enquête intégrale et qui, comme tels, n'ont pas été confiés au ministère de la Justice pour poursuite. Les enquêtes intégrales ont représenté la majorité des cas résultant en d'autres règlements selon les Plans de dépenses des anciennes Parties III du Budget des dépenses. L'autre composante des autres règlements comprenait les cas retirés par le ministère de la Justice. Ces cas figurent déjà dans le nombre de poursuites confiées au ministère de la Justice.

2 Les poursuites terminées sont la conséquence des renvois courants et passés au ministère de la Justice.

3 Les vérifications d'exécution spéciale ont pour objet de déterminer et d'établir les impôts à payer par les personnes qui tirent un revenu d'activités illégales.

4 Les chiffres de toutes les années comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants. On a refait la présentation des années-personnes pour 1989-1990 et les années antérieures afin de refléter la nouvelle structure du cadre de planification opérationnelle.

Le tableau 31 présente les résultats des programmes indiqués au tableau précédent. Un certain nombre de changements de méthodologie de déclaration se répercutent sur les résultats du tableau 31 à compter de 1988-1989 :

- Depuis 1988-1989, pour ce qui est des cas renvoyés au ministère de la Justice, les impôts supplémentaires établis comprennent désormais les impôts établis pour des renvois courants avant la fin des poursuites. Avant 1988-1989, les impôts supplémentaires établis pour cette composante ne reflétaient que les cotisations découlant des poursuites terminées.

- Les impôts supplémentaires établis indiqués pour 1988-1989 et 1989-1990 comprennent les impôts supplémentaires établis par suite des vérifications du PES, pour des montants de 6,2 millions de dollars et 12,6 millions de dollars respectivement.

- Il n'existe pas de données sur les intérêts pour les années antérieures à 1988-1989.

- Les résultats ont été rajustés, depuis 1988-1989, en fonction des résultats des appels.

Il n'est pas possible de reconstruire les données pour les exercices financiers 1985-1986, 1986-1987 et 1987-1988 afin de refléter ces changements. Par conséquent, on ne peut établir une comparaison exacte des résultats en dollars antérieurement à 1988-1989 avec ceux de 1988-1989.

Au cours des deux dernières années, il y a eu une augmentation ininterrompue du nombre de cas donnant lieu à des changements importants d'impôt. Les cas de fraude fiscale reliés au crédit d'impôt pour la recherche scientifique ont représenté une bonne part de l'augmentation. Pour les années 1988-1989 et 1989-1990, les cas de CIRS ont produit des impôts supplémentaires établis de 13,5 millions de dollars et 60 millions de dollars respectivement.

Alors que les pénalités et les intérêts tendent à être fonction de l'ampleur des impôts supplémentaires établis, les amendes sont fonction du nombre, de la valeur en dollars et des résultats des poursuites. Ainsi, dans une poursuite particulière en 1989-1990, le tribunal a imposé une amende de 10 millions de dollars.

Tableau 31: Résultats des enquêtes sur la fraude fiscale (1)

	Impôt supplémentaires établis (en milliers de dollars) (2)	Pénalités (en milliers de dollars) (2)	Intérêts (en milliers de dollars) (2)	Amendes imposées (en milliers de dollars) (3)	Total (en milliers de dollars) établi ou imposé par le tribunal (2)	Peines d'emprisonnement Imposées par le tribunal
1985-1986 Réel	27 753	4 747	s.o.	6 719	39 219	6
1986-1987 Réel	20 179	4 592	s.o.	3 880	28 651	4
1987-1988 Réel	27 061	3 932	s.o.	4 572	35 565	4
1988-1989 Réel	47 722	7 917	16 112	5 414	77 165	4
1989-1990 Réel	91 692	7 061	37 271	17 237	153 261	9

1 Les résultats pour toutes les années comprennent les impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis.

2 Les résultats pour les exercices financiers 1988-1989 et 1989-1990 ont été réduits pour les appels. Le total des résultats en dollars a été réduit de 1 421 691 $ et 5 153 509 $ respectivement pour 1988-1989 et 1989-1990. Le rajustement pour les appels découle essentiellement des affaires classées les années antérieures et dont l'appel a été réglé dans l'année en cours. Il existe un système de saisie des données pour fournir ces renseignements de façon permanente.

3 On a rajusté les montants déjà déclarés pour les Amendes afin d'inclure les amendes imposées par le tribunal aux non-déclarants décelés grâce aux Programmes d'exécution spéciale.

C. Recouvrements et comptabilité

Objectif

Percevoir et comptabiliser les paiements au titre de l'impôt sur le revenu, du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-chômage.

Description

Le processus de perception et de comptabilisation des recettes fiscales comporte trois étapes: recouvrements avant cotisation, ou retenues à la source; recouvrements postcotisation; comptabilisation des cotisations et des recouvrements.

Par conséquent, cette activité comprend les trois sous-activités suivantes:

Retenues à la source: La principale source de recettes pour l'État consiste en sommes retenues à la source par les employeurs et versées par ceux-ci pour payer l'impôt sur le revenu, les cotisations à l'assurance-chômage et les cotisations au Régime de pensions du Canada. Des retenues à la source sont également imposées sur certains paiements faits à des non-résidents.

Cette sous-activité comprend les programmes destinés à assurer que: tous les employeurs sont inscrits et reçoivent les renseignements nécessaires pour se conformer aux dispositions de la loi concernant les retenues et les versements; les renseignements sur les exigences de retenues et de versements pour les paiements effectués à des non-résidents sont facilement disponibles; les retenues appropriées sont effectuées et versées promptement; les feuillets de renseignements détaillant le revenu et les retenues du contribuable sont remis au contribuable; et les copies des feuillets de renseignements et une déclaration détaillant les paiements, les retenues et les versements sont produits avec exactitude et à temps. Des vérifications sont effectuées dans les cas où le payeur est soupçonné de contrevenir à la loi et, au besoin, on force l'intéressé à se conformer à la loi en lui imposant des pénalités et, dans les cas extrêmes, en lui intentant des poursuites.

Recouvrements: La plupart des contribuables paient le solde de leurs impôts promptement, soit au moment de la production de leur déclaration, soit sur réception d'un avis de cotisation, à l'exception cependant d'un nombre relativement petit, mais néanmoins important. Des mesures de recouvrement s'imposent lorsqu'il y a des soldes impayés sur les déclarations produites, des retenues à la source non versées et, dans les cas où des contribuables, surtout de ceux dont le revenu n'est pas assujetti aux retenues à la source, omettent délibérément de payer leur dû.

On adresse d'abord aux contribuables des rappels produits par ordinateur. Lorsque cette mesure ne donne pas les résultats souhaités, les comptes visés sont communiqués aux bureaux de district pour suite à donner directement. On essaie d'en arriver à une entente pour le paiement des impôts en souffrance en tenant compte de la situation financière du contribuable et de la nécessité de garder à jour le paiement des impôts pour l'année courante. Lorsque le contribuable persiste à ne pas payer ses impôts et n'a pas pris d'arrangement satisfaisant avec le Ministère afin de régler sa dette, le Ministère peut procéder à la saisie du revenu et des dépôts en banque du contribuable, ainsi que des sommes dues au contribuable par des tiers. Dans les cas extrêmes, ce qui arrive rarement, le Ministère peut saisir et vendre les biens d'un contribuable.

Ce programme constitue la dernière étape du processus de recouvrement des impôts. Tous les efforts de promotion de l'autocotisation et toutes les mesures visant l'observation se révéleraient inutiles si les impôts établis n'étaient pas finalement recouvrés par l'État.

Comptabilisation des recettes: Cette sous-activité comprend les programmes destinés : à établir et à maintenir des méthodes et procédures pour le report des inscriptions nécessaires au grand livre général et au grand livre auxiliaire pour la consignation des détails de toutes les cotisations et de tous les versements; et, à assurer que les personnes qui sont travailleurs indépendants ou ont un revenu provenant de sources autres que d'emploi versent les acomptes provisionnels requis pendant l'année d'imposition en fonction d'une estimation de leur impôt à payer.

Le traitement des versements comporte la comptabilisation des paiements reçus avant la production (acomptes provisionnels, retenues à la source), des paiements reçus au moment de la production, par l'intermédiaire des banques ou directement des contribuables, et des paiements reçus par chèques postdatés suite à des mesures de recouvrement.

Les détails sont consignés selon le genre de recettes (particulier, corporation, fiducie, non-résident, etc.), y compris: les cotisations au Régime de pensions du Canada, les cotisations à l'assurance-chômage, les impôts provinciaux, les pénalités, les intérêts, les ordonnances des tribunaux de la famille pour le ministère de la Justice, et les divers programmes de crédits d'impôt. Cette sous-activité comprend aussi l'administration des exigences statutaires pour le transfert de fonds aux gouvernements provinciaux.

Sommaires des ressources

L'activité Recouvrements et comptabilité représente 17,2% du total des dépenses du Programme pour 1991-1992 et 22,8% du total des années-personnes.

Tableau 32: Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992		Prévu 1990-1991		Réel 1989-1990	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Retenus à la source	89 994	2 340	80 167	1 983	67 668	1 771
Recouvrements	75 431	1 782	69 697	1 731	76 063	1 692
Comptabilisation des recettes	63 886	1 576	60 336	1 549	43 685	1 372
Total	229 311	5 498	210 200	5 263	187 416	4 835
Autres années-personnes		37		38		69
Total		5 535		5 301		4 904

De l'ensemble des dépenses prévues pour cette activité en 1991-1992, 96.8% sont des dépenses reliées au personnel, 2,6% sont d'autres dépenses de fonctionnement et 0,6% sont des dépenses en capital.

Explication de la différence: Les besoins financiers pour 1991-1992 excèdent de 19,1 millions de dollars, soit 9,1%, les dépenses prévues pour 1990-1991. L'augmentation est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• augmentation des dépenses pour le rétablissement partiel des programmes d'exécutions;	65	2 773
• augmentation des années-personnes et une réduction pour les travaux préparatoires à la mise en oeuvre de crédit pour taxe sur les produits et services y compris une réduction de 1 autre année-personne;	15	(92)
• augmentation du financement pour l'administration de la réforme des pensions;	25	1 021

• augmentation des années-personnes, des traitements des régimes d'avantages sociaux des employés, d'autres dépenses de fonctionnement et de capital pour répondre aux augmentations de la charge de travail;	45	2 559
• augmentation correspondant au projet de loi C-21, modifications à la Loi sur l'assurance-chômage;	25	968
• financement pour le développement et le traitement de feuillets de renseignements divers (TFRD);	15	621
• réductions correspondant à l'élimination de la taxe de vente fédérale;		(20)
• rétablissement des réductions pour le gouvernement en général, applicables en 1990-1991 seulement;		1 677
• augmentation des dépenses de personnel et des autres dépenses de fonctionnement par suite de rajustements de traitement et d'autres changements; et		7 876
• transferts internes des activités Aide aux contribuables et traitement des déclarations d'impôt, et Administration et services informatiques pour répondre aux augmentations de la charge de travail dans les sous-activités Retenus à la source et Comptabilisation des recettes.	44	1 728
	234	19 111

Il est prévu que les besoins financiers pour 1990-1991 dépasseront de 6,3 millions de dollars, soit 3,1%, le Budget des dépenses pour 1990-1991 de 203,9 millions de dollars. L'augmentation s'explique de la façon suivante:

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour les coûts de programme correspondant au crédit pour taxe sur les produits et services y compris 5 autres années-personnes;	101	4 261
• ressources supplémentaires pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme des pensions;	40	1 873

• ressources supplémentaires pour améliorer les programmes de perception et de comptabilisation;	50	1 985
• réductions liées à l'élimination de la taxe de vente fédérale; et		(94)
• réductions pour le gouvernement en général, applicables à 1990-1991 seulement.		(1 677)
	191	6 348

Tableau 33: Dépenses des Recouvrements et comptabilité par sous-activité en 1991-1992 (ventilation en pourcentage)

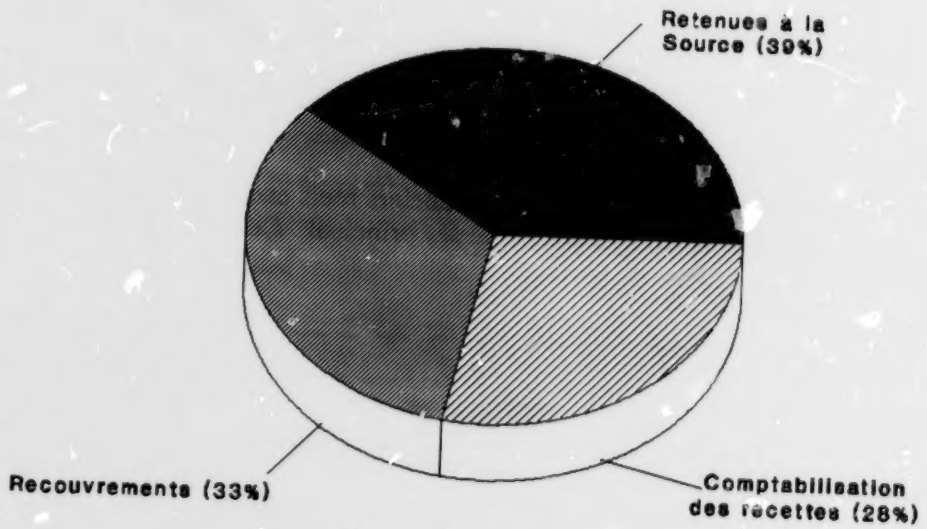


Tableau 34: Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990					
	Réel		Budget des dépenses principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Retenues à la source	67 668	1 771	65 063	1 685	**2 605**	**86**
Recouvrements	76 063	1 692	77 051	1 690	**(988)**	**2**
Comptabilisation des recettes	43 685	1 372	43 710	1 372	**(25)**	
Total	187 416	4 835	185 824	4 747	**1 592**	**88**
Autres années-personnes		69		27		**42**
Total		4 904		4 774		**130**

Explication de la différence: Les besoins financiers réels excèdent de 1,6 millions de dollars, ou de 0,9%, le Budget des dépenses principal. Cela est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• financement supplémentaire obtenu par un Budget de dépenses supplémentaire:		
pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme des pensions;	114	3 762
pour le rétablissement partiel des programmes d'exécution;	15	558
pour les travaux préparatoires à la mise en oeuvre du crédit pour taxe sur les produits et services;	4	220
• l'utilisation d'autres ressources de fonctionnement pour le financement des projets d'emploi pour les étudiants;	42	

- réductions des contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés par le biais de rajustements et de transferts; et (345)

- péremption de 45 années-personnes et de 2,6 million de dollars pour les traitements, les autres dépenses de fonctionnement et les dépenses en capital. (45) (2 603)

130 1 592

Données sur le rendement et justification des ressources

Sous-activité Retenues à la source: Le tableau 35 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 35: Détail des années-personnes de la sous-activité - Retenues à la source

	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Programmes d'exécution:			
Vérification de la paye (voir tableau 36)	373,8	370,0	374,8
Vérification des non-résidents (voir tableau 37)	48,0	23,0	19,6
Autres [1]	570,5	567,5	534,3
Aide aux contribuables, interprétations et décisions	626,0	564,2	446,2
Traitement des déclarations de renseignements et rajustements	423,9	363,2	326,6
Direction et soutien fonctionnels	98,0	95,0	70,0
	2 140,2	1 982,9	1 771,5

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes.

1 Comprend la revue et le contrôle des comptes des employeurs et des contribuables non résidents, et les activités connexes de correction des erreurs; et le Programme de vérification des avantages et du revenu d'emploi (VARE).

Programmes d'exécution - Vérification de la paye: Les vérifications des feuilles de paie ont pour objet d'assurer que l'impôt sur le revenu, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-chômage sont bien retenues sur les salaires des employés et qu'elles sont versées rapidement et intégralement. Comme on peut le voir au tableau 36, le nombre d'années-personnes à consacrer à la vérification des dossiers de paye en 1991-1992 demeure à peu près inchangé par rapport aux prévisions pour 1990-1991 et aux données réelles de 1988-1989 et 1989-1990. Malgré cela, on prévoit une augmentation

considérable des montants supplémentaires établis pour 1990-1991 et 1991-1992 par rapport aux années antérieures, par suite de l'amélioration du processus de sélection pour la vérification et de la concentration des ressources disponibles sur les dossiers de paye plus considérables qui présentent les plus grands risques d'inobservation.

Tableau 36: Dossiers de paye vérifiés, impôts supplémentaires établis et années-personnes requises

	Dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établis[1] (en milliers de dollars)	Années-personnes requises[2]	Dossiers vérifiés par année-personne	Impôts supplémentaires établis par dossier vérifié ($)
1987-1988 Réel	73 564	207 764	354,2	208	2 824
1988-1989 Réel	76 329	230 904	372,7	205	3 025
1989-1990 Réel	78 545	255 974	376,1	209	3 259
1990-1991 Prévu	75 700	315 150	370,0	205	4 163
1991-1992 Budget des dépenses	76 507	317 222	373,8	205	4 146

1 Les montants supplémentaires établis comprennent les impôts fédéraux et provinciaux, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-chômage.

2 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Programmes d'exécution - Vérification des non-résidents: On vérifie les payeurs canadiens, que la loi oblige à retenir un impôt sur les revenus versés à des non-résidents, pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la Loi de l'impôt sur le revenu concernant les retenues et les versements. Le tableau 37 indique un nombre moins élevé de dossiers vérifiés par année-personne après 1988-1989 en raison du besoin toujours croissant de concentrer les ressources et les connaissances disponibles sur les corporations plus grandes, et habituellement plus complexes, qui retiennent des impôts sur les paiements versés à des non-résidents et en font le versement. Le nombre d'années-personnes estimées pour 1991-1992 comprend les ressources supplémentaires approuvées pour le rétablissement partiel des programmes d'exécution. Par conséquent, on prévoit une augmentation considérable du nombre de dossiers à vérifier et des impôts supplémentaires établis correspondants. L'augmentation typique des impôts supplémentaires établis en 1988-1989 venait de ce que les vérifications de plusieurs grandes corporations ont donné lieu à l'établissement extraordinaire de retenues d'impôts supplémentaires des non-résidents.

Tableau 37: Dossiers de non-résidents vérifiés, impôts supplémentaires établis et années-personnes requises

	Dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établis (en milliers de dollars)[1]	Années-personnes requises[2]	Dossiers vérifiés par année-personne	Impôts supplémentaires établis par dossier vérifié ($)
1987-1988 Réel	4 475	33 967	29,2	153	7 590
1988-1989 Réel	4 396	88 019	28,5	154	20 023
1989-1990 Réel	2 664	27 930	19,7	135	10 484
1990-1991 Prévu	3 128	32 841	23,0	136	10 499
1991-1992 Budget des dépenses	6 576	69 344	48,0	137	10 545

1 Les impôts supplémentaires établis comprennent les impôts fédéraux seulement; les non-résidents ne sont pas assujettis à l'impôt provincial.

2 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Programmes d'exécution - Autres: La plupart des autres ressources d'exécution des Retenues à la source sont consacrées à la revue et au contrôle des comptes de versement maintenus par le système informatique pour les montants retenus à la source par les employeurs et par ceux qui versent un impôt des non-résidents. Cela comporte la surveillance de tous les comptes, qui sont au nombre d'environ 1,4 million au 31 mars 1990, pour s'assurer que les retenues d'impôt sur le revenu, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-chômage sont versées de façon régulière et périodique, que ce soit hebdomadaire, bi-hebdomadaire ou mensuelle. À cette fin, il est souvent nécessaire de communiquer par téléphone ou par écrit avec l'employeur ou le contribuable pour lui demander pourquoi ses versements ne sont pas faits ou sont en retard.

Une partie relativement petite des autres ressources d'exécution est consacrée au Programme de vérification des avantages et du revenu d'emploi (VARE), qui examine certains genres de revenu d'emploi (particulièrement les avantages) pour vérifier qu'ils soient traités convenablement et que les employeurs font et déclarent les bonnes retenues à la source. Avec une dépense de 27 années-personnes en 1989-1990, ce programme a effectué 1 755 vérifications de ce genre et repéré plus de 82 millions de dollars de revenus non déclarés.

Pour les autres programmes d'exécution, les années-personnes prévues pour 1990-1991 représentent une augmentation normale des volumes de la charge de travail sur 1989-1990 conformément à la croissance prévue du nombre de comptes de versements des employeurs. En 1991-1992, malgré l'ajout de vingt années-

personnes pour le rétablissement partiel du programme VARE, l'augmentation totale du nombre d'années-personnes est minime en raison du détournement de ressources nécessaire pour faire face à l'extraordinaire augmentation des demandes de décision émanant de la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada par suite des modifications récentes à la Loi sur l'assurance-chômage (projet de loi C-21).

Aide aux contribuables, interprétations et décisions: En 1989-1990, le personnel des Retenues à la source a répondu à un total de 1,8 million de demandes de renseignements que les employeurs lui ont adressées par téléphone, au comptoir et par correspondance. En outre, comme le Ministère est responsable de l'application de la Partie I du Régime de pensions du Canada et des Parties IV et VIII de la Loi sur l'assurance-chômage, l'Impôt est tenu de rendre des décisions sur la question de savoir si des particuliers sont assujettis aux dispositions du R.P.C. et d'A.-C., et de faire d'autres déterminations à la demande de Santé et Bien-être Canada (R.P.C.) et de la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada (A.C.). Au total, plus de 29 000 de ces cas lui ont été référés en 1989-1990. Comme on l'a vu plus haut, l'accroissement de la demande de décisions découlant du projet de loi C-21, qui a reçu la sanction royale le 23 octobre 1990, a obligé à accroître considérablement le nombre d'années-personnes affectés à cette tâche en 1990-1991 et 1991-1992. Il y a aussi, pour les deux années, des ressources supplémentaires approuvées pour le traitement des demandes de renseignements des employeurs au sujet de la réforme des pensions.

Traitement des déclarations de renseignements et rajustements: Ce secteur est responsable du rassemblement et du tri des déclarations de renseignements qui arrivent et des feuillets d'accompagnement; de la «mise au point» et du rapprochement des déclarations en prévision de la saisie des données; de la communication avec les employeurs lorsque des renseignements sont absents ou incomplets; de la coordination de l'apport et du traitement des déclarations produites sur support électronique; de l'envoi aux employeurs de demandes officielles de production des déclarations manquantes; de la préparation et du traitement de feuillets modifiés et de documents sommaires pour les déclarations de renseignements; et d'autres fonctions connexes.

Les ressources prévues pour ces activités sont fondées sur le nombre réel de déclarations de renseignements et feuillets produits pour 1989, soit 1,4 million et 23,4 millions respectivement, rajusté pour tenir compte de la croissance projetée du nombre d'employeurs actifs. Cependant l'augmentation supérieure à la normale du nombre d'années-personnes pour 1991-1992 comprend aussi les ressources supplémentaires pour tenir compte des changements consécutifs à la réforme des pensions, ainsi que les ressources approuvées pour la mise en œuvre d'un Programme de traitement de feuillets de renseignements divers (TFRD).

Direction et soutien fonctionnels: Cela représente les ressources du Bureau principal consacrées à cette sous-activité. L'augmentation en 1990-1991 concerne essentiellement la création d'une équipe de projet qui est responsable de la planification et de la mise en œuvre d'importantes modifications au fichier des relevés d'emploi du Régime de pensions du Canada. L'objectif de ce projet triennal est d'améliorer la qualité des renseignements saisis dans le fichier des relevés d'emploi, pour faire en sorte que tous les cotisants au Régime de pensions du Canada se voient créditer toutes leurs cotisations. En 1990-1991, on prévoit aussi les ressources de développement correspondant au programme TFRD. Trois autres années-personnes seront attribuées à la direction et au soutien fonctionnels en 1991-1992 pour la mise en œuvre de la phase II du Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (SARRS) dans les centres fiscaux.

Sous-activité Recouvrements: Le tableau 38 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 38: Détail des années-personnes de la sous-activité - Recouvrements

	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Programme de recouvrements (voir tableau 39)	1 710,7	1 659,7	1 628,2
Direction et soutien fonctionnels	71,4	71,4	63,4
	1 782,1	1 731,1	1 691,6

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Programme de recouvrements: L'évaluation permanente de cette sous-activité se mesure en nombre de comptes fermés par année-personne. Le nombre annuel de fermetures indiqué au tableau 39 représente les inventaires de dossiers des bureaux de district qui ont été réglés ou dont on a disposés au cours de l'année. Plus particulièrement, un compte est fermé lorsque la mesure de recouvrement donne des résultats et que le montant dû est recouvré, ou lorsqu'il est déclaré irrécouvrable et radié.

En 1989-1990, le nombre de fermetures a dépassé les arrivages pour la première fois en plusieurs années, événement qui coïncide avec la mise en œuvre de la phase I du Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (SARRS). Une autre indication de l'efficacité de ce nouveau système est peut-être que les recettes réelles perçues ont dépassé de près de 700 millions de dollars les prévisions pour 1989-1990. Par ailleurs, le nombre d'années-personnes

utilisées cette année-là a été inférieur à la prévision, en partie grâce aux gains de productivité, mais aussi parce que l'arrivage de nouveaux comptes renvoyés aux agents des recouvrements des bureaux de district pour suite à donner a été inférieur aux prévisions.

Par contraste, on s'attend que les arrivages de nouveaux comptes en 1990-1991 et la valeur correspondante dépassent de 18 % ce qu'on avait prévu initialement, par suite surtout du récent ralentissement économique et de ses effets négatifs sur la ponctualité des paiements des contribuables. Cela ressemble à ce qui s'est produit en 1981, année où un fléchissement de l'économie avait provoqué une diminution de 30 % de l'arrivage. En raison des contraintes de ressources, cependant, on s'attend que le nombre de fermetures reste conforme aux prévisions, alors que le montant des comptes fermés devrait dépasser de 390 millions de dollars la projection du Budget de 1990-1991.

Pour 1991-1992, le Ministère projette de restructurer la charge de travail des recouvrements de manière à pouvoir régler un nombre accru de comptes débiteurs au moyen d'avis informatisés de recouvrement et, sauf en dernier ressort, à ne pas en confier le recouvrement à un agent des recouvrements du bureau de district. Le niveau des arrivages s'en trouvera réduit et plus facile à gérer, à la mesure des ressources disponibles. Néanmoins, la valeur en dollars de ces arrivages sera relativement élevée parce que la valeur moyenne des comptes référés à un bureau de district en 1991-1992 sera, prévoit-on, de 16 % plus haute qu'en 1990-1991. Si la conjoncture économique actuelle devait durer jusqu'en 1991-1992, la perception des comptes débiteurs serait probablement plus difficile et prendrait probablement plus de temps; ainsi, on estime que le montant total des comptes fermés correspondra à peu près à la prévision pour 1990-1991. Pour la même raison, on prévoit une petite réduction du nombre de comptes fermés par année-personne.

Tableau 39: Arrivage annuel et fermetures annuelles de comptes[1] et années-personnes requises

	Arrivage annuel		Fermetures annuelles			
	Nombre de comptes	Montant total (en milliers de dollars)	Nombre de comptes	Montant total (en milliers de dollars)	Années-personnes requises[2]	Nombre de comptes fermés par année-personne
1987-1988 Réel	342 548	3 040 014	324 174	2 445 641	1 721,0	188
1988-1989 Réel	383 333	3 412 192	359 828	3 019 465	1 682,6	214
1989-1990 Réel	352 866	4 423 221	361 765	3 729 696	1 641,2	220
1990-1991 Prévu	426 950	4 700 000	362 000	3 830 000	1 659,7	218
1991-1992 Budget des dépenses	365 100	4 650 000	365 100	3 830 000	1 710,7	213

1 Comptes qui sont la responsabilité du bureau de district (RBD) seulement; sans les comptes de routine qui font l'objet d'avis informatisés de recouvrement et ne sont donc pas référés aux bureaux de district.

2 Les ressources réelles pour 1989-1990 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Tableau 40: Comptes débiteurs[1] en fin d'exercice financier (31 mars) avant les crédits d'impôt pour la recherche scientifique

	Comptes débiteurs (en millions de $)					
	Nombre de comptes (en milliers)	Solde total	Provision pour créances douteuses[2]	Valeur de réalisation estimée	Rentrées totales nettes (en millions de dollars)	Solde total en % des rentrées totales nettes
1985-1986 Réel	1 161	3 239	s.o.	3 239	72 858	4,45
1986-1987 Réel	1 280	3 303	1 403	1 900	80 700	4,09
1987-1988 Réel	1 467	3 953	1 777	2 176	93 915	4,21
1988-1989 Réel	1 448	4 393	1 690	2 703	98 303	4,47
1989-1990 Réel	1 484	5 233	1 995	3 238	109 003	4,80

1 Sans les recettes non fiscales à recevoir.

2 Avant 1986-1987, les Comptes publics ne reflétaient pas de «Provision pour créances douteuses», mais indiquaient plutôt la valeur des comptes déjà désignés comme irrécouvrables (y compris les impôts des faillis et les cas de mise sous séquestre). Ainsi, le montant total déclaré comme irrécouvrable au 31 mars 1986 était de 517 millions de dollars.

Depuis 1985-1986, l'objectif du Ministère a été non seulement d'empêcher la progression du montant des impôts en souffrance en s'efforçant de recouvrer chaque année au moins l'équivalent en dollars de l'arrivage annuel de charge de travail, mais encore de réduire l'inventaire existant. Depuis quelques années, cependant, le total des comptes débiteurs est passé de 3 239 millions de dollars en 1985-1986 à 5 233 millions de dollars en 1989-1990 (sans les crédits d'impôt pour la recherche scientifique). Le Ministère a été incapable d'atteindre l'objectif susindiqué pour diverses raisons, dont les suivantes :

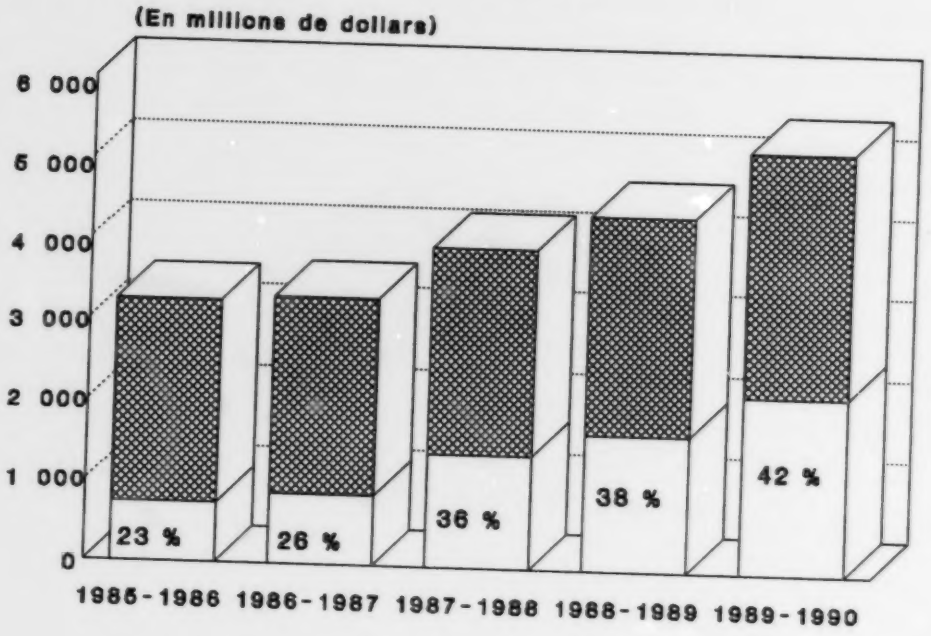
- les incidences de la mesure législative sur les «impôts contestés» approuvée en 1985-1986, pour ce qui est du temps supplémentaire requis pour traiter le vieil inventaire. La disposition de la Loi de l'impôt sur le revenu qui concerne les «impôts contestés» restreint les activités de recouvrement de Revenu Canada, Impôt, particulièrement pour ce qui est des avis d'opposition signifiés après 1984. Essentiellement, la loi stipule qu'aucune mesures de recouvrement ne doit être prise à l'égard d'un montant contesté pendant 90 jours après le règlement de l'opposition, ce qui augmente sans cesse le pourcentage des dossiers à l'égard desquels il n'y a rien à faire (voir tableau 41) pour une période indéterminée. À l'expiration des 90 jours, il est plus difficile et par conséquent plus coûteux de recouvrer ces comptes en raison de leur âge;

- la nécessité d'affecter des percepteurs plus expérimentés pour s'occuper du Programme de crédits d'impôt pour la recherche scientifique en vertu de la Partie VIII; et

- les déficits du financement pour la croissance du volume de la charge de travail et pour l'administration des nouvelles initiatives législatives, ce qui entraîne la réaffectation interne des ressources.

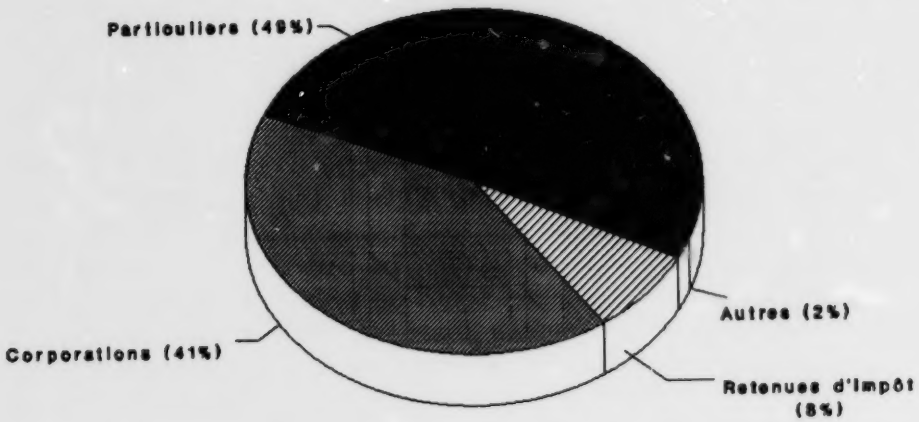
Les impôts contestés viennent aussi gonfler le montant des comptes débiteurs puisque le contribuable gagne habituellement environ la moitié du montant contesté. Pour ce qui est des incidences de la loi sur le nombre de contribuables qui contestent leur cotisation, une forte proportion des impôts contestés a trait à un petit nombre de contribuables, surtout de grandes corporations ayant fait l'objet d'une nouvelle cotisation en vertu du Programme de vérification des dossiers de base.

Tableau 41: Impôts contestés en pourcentage des comptes débiteurs en fin d'exercice financier (31 mars)



La répartition, par catégorie de recettes, des 5 233 millions de dollars de comptes débiteurs au 31 mars 1990 est présentée au tableau 42.

Tableau 42: Comptes débiteurs au 31 mars 1990, par catégorie de recettes, avant le crédit d'impôt pour la recherche scientifique (répartition en pourcentage)



Le tableau 43 présente des détails sur le solde à payer qui correspond au crédit d'impôt pour la recherche scientifique (impôt de la Partie VIII). Chaque corporation qui a demandé un crédit d'impôt pour la recherche scientifique devait désigner le montant applicable selon la Partie VIII de la Loi de l'impôt sur le revenu, en produisant un formulaire prescrit à l'époque où elle a émis l'instrument de dette admissible. Ce montant ne devient pas une créance avant que la désignation ne soit vérifiée et qu'il ait été établi qu'il n'existe pas de compensation de l'impôt à payer ou qu'il y a de l'impôt supplémentaire à payer. Au 31 mars 1990, les vérifications effectuées avaient permis de relever des comptes débiteurs pour 488 comptes (976 millions de dollars), et 50 désignations restaient à vérifier (100 millions de dollars), ce qui, au total, a donné un inventaire de 538 comptes et désignations représentant un solde possible de 1 076 millions de dollars.

Tableau 43: Données sur le crédit d'impôt pour la recherche scientifique (CIRS) en fin d'exercice financier (31 mars)

	Nombre de comptes/ désignations	Solde total (en millions de dollars)	Provision pour créances douteuses* (en millions de dollars)	Solde total moins la provision pour créances douteuses (en millions de dollars)
1985-1986 Réel	1 730	3 218	s.o.	3 218
1986-1987 Réel	1 350	2 691	s.o.	2 691
1987-1988 Réel	1 044	2 156	1 100	1 056
1988-1989 Réel	742	1 704	1 431	273
1989-1990 Réel	538	1 076	904	172

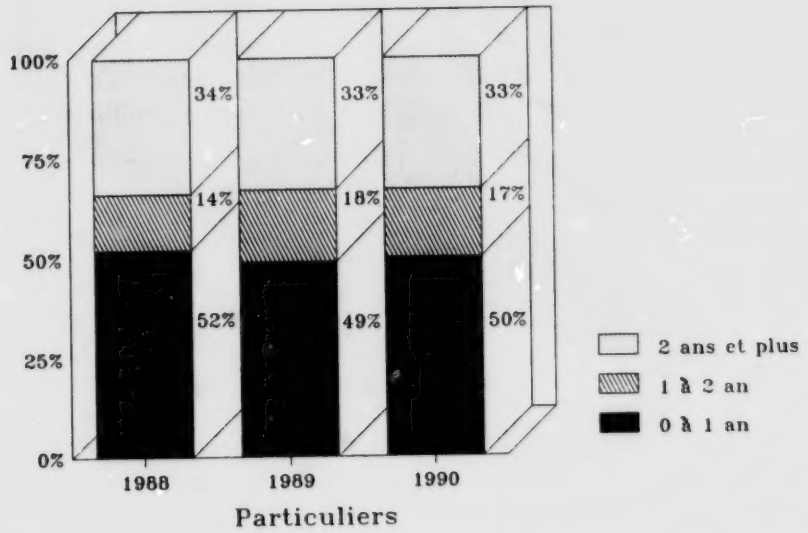
* Avant 1987-1988, il n'y avait pas provision pour créances douteuses.

Le tableau 44 présente des renseignements comparatifs concernant l'âge des comptes débiteurs au 31 mars 1988, 1989 et 1990. Pour chacune des trois grandes catégories de recettes (particuliers, corporations et retenues à la source), il indique le pourcentage des comptes débiteurs entrant dans chacune des trois catégories d'âge.

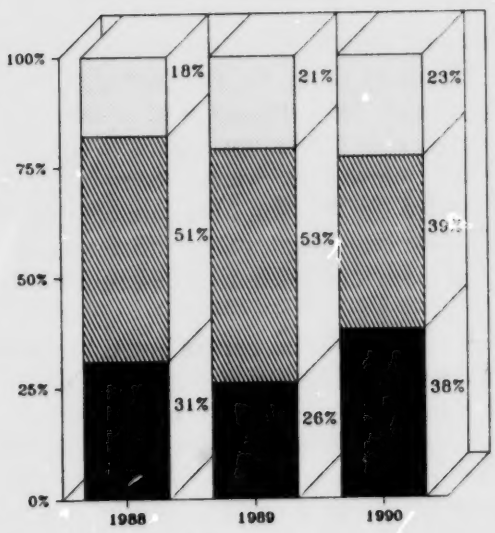
Bien que la proportion des comptes des particuliers qui datent de moins d'un an soit demeurée relativement stable aux alentours de 50 % au cours des trois années indiquées, les comptes des corporations et des retenues à la source ont tendance à demeurer dans l'inventaire beaucoup plus longtemps. Dans le cas des comptes des corporations, le pourcentage élevé de vieux comptes est essentiellement attribuable à la mesure législative sur les «impôts contestés» dont il a été question plus haut. Un grand nombre de ces comptes sont officiellement contestés et il ne peut donc y être donné suite pour une période indéterminée.

Cette catégorisation des comptes de retenues à la source, cependant, est moins significative, en raison de la fréquence à laquelle les employeurs sont tenus de verser les montants qu'ils ont retenus. Dans bien des cas, quelle que soit la rapidité avec laquelle le Ministère réussit à se faire payer le solde, le compte demeure dans l'inventaire actif parce que l'employeur ne fait pas à temps le versement mensuel, bihebdomadaire ou hebdomadaire suivant. Ce cycle peut se poursuivre pour un certain temps avant que le compte ne finisse par être régularisé.

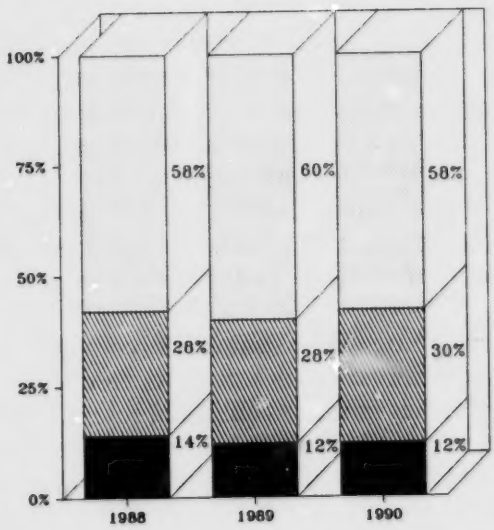
Tableau 44: Âge des comptes débiteurs en fin d'exercice financier (31 mars) par grande catégorie de recettes



Particuliers



Corporations



Retenues sur la paie

Parmi les mesures qu'il a prises pour réduire l'inventaire des comptes débiteurs, le Ministère a lancé en 1986-1987 une grande évaluation des possibilités de recouvrement des comptes en souffrance de deux ans ou plus. Il a établi que de nombreux comptes étaient irrécouvrables et a effectué leur radiation conformément au Règlement sur la radiation des dettes. Ces comptes sont retirés de l'inventaire actif, mais ils peuvent être réactivés en cas de changement de la situation financière du contribuable. Par suite de cette initiative, la valeur totale des radiations au cours de cette année-là a été bien supérieure à celle des années antérieures.

Les radiations relatives aux crédits d'impôt pour la recherche scientifique ont constitué une partie importante du total des radiations effectuées par le Ministère depuis 3 ans, comme cela ressort du tableau 45. La grande augmentation du montant des impôts des corporations qui a été radié en 1989-1990 est attribuable d'abord et avant tout à une radiation extraordinaire de 174 millions de dollars dus par une grande corporation en faillite.

Tableau 45: Radiations de comptes irrécouvrables[1] par catégorie de recettes

(en milliers de dollars)	Impôt des particuliers[1]	Impôt des corporations	Retenues sur la paye	Crédits d'impôt pour la recherche scientifique	Autres[2]	Total des radiations
1985-1986 Réel	133 749	87 180	43 613	-	1 067	265 609
1986-1987 Réel	343 888	98 783	129 827	555	12 592	585 645
1987-1988 Réel	109 201	28 077	50 436	111 718	1 649	301 081
1988-1989 Réel	113 990	42 141	49 769	368 858	4 841	579 599
1989-1990 Réel	109 969	232 834	45 800	437 407	1 095	827 105

1 Sans les radiations non fiscales.

2 Comprend l'impôt des non-résidents, l'impôt sur les revenus pétroliers, l'impôt sur les redevances pétrolières et d'autres sommes de provenances diverses.

Direction et soutien fonctionnels: Cela représente les ressources du Bureau principal consacrées à la sous-activité. Les responsabilités comprennent: la direction et le soutien pour le personnel de recouvrement des bureaux de district; l'élaboration et la surveillance de l'application nationale des politiques et procédures de recouvrement; et la coordination de la mise en œuvre des projets nationaux comme le Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (SARRS). Cette sous-activité comprend aussi le bureau du directeur général pour la Direction des recouvrements et de la comptabilité, y compris le personnel de coordination du budget et de soutien administratif. En 1991-1992, le total des années-personnes de la direction et du soutien fonctionnels représentera environ 4 % de l'ensemble des ressources de la sous-activité Recouvrement.

Sous-activité Comptabilisation des recettes: Le tableau 46 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 46: Détail des années-personnes de la sous-activité - Comptabilisation des recettes

	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Traitement des versements	567,0	554,6	500,8
Contrôle comptable	353,9	353,9	319,3
Calcul des intérêts	220,7	216,5	199,0
Correspondance avec les contribuables	324,6	314,5	263,9
Direction et soutien fonctionnels	109,5	109,5	88,9
	1 575,7	1 548,0	1 371,9

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Traitement des versements: Le Ministère a traité plus de 23 millions de paiements ou versements provenant de particuliers, de corporations, de fiduciaires et d'employeurs en 1989-1990. Les paiements arrivent de différentes façons : par la poste, souvent accompagnés d'une déclaration de revenus; de main à main, dans un bureau de district d'impôt; ou par l'intermédiaire d'un établissement bancaire. Entre autres choses, le traitement des versements suppose : l'impression des renseignements codés de paiement au bas de tous les chèques avec un matériel de reconnaissance de caractères magnétiques; le microfilmage; la mise en lots; le classement, le contrôle et l'extraction des chèques postdatés; l'introduction des données de paiement dans le système de Traitement des données financières (TDF); et la préparation des dépôts quotidiens au crédit du Receveur général du Canada. L'introduction des versements accélérés des retenues à la source (jusqu'à quatre fois par mois pour certains employeurs à compter de janvier 1990) a donné lieu à une augmentation importante des ressources requises pour traiter le volume supplémentaire de paiements en 1990-1991 et les années suivantes.

Contrôle comptable: Le contrôle comptable comprend un certain nombre d'activités cruciales de soutien, dont : le tri, l'assemblage, la livraison et (ou) le classement de la correspondance, des déclarations, des transcriptions et des autres documents pour le compte de toute la Comptabilisation des recettes; le contrôle de ces inventaires par l'inscription et le suivi de tous les arrivages jusqu'à la fin de la suite donnée; la récupération des documents microfilmés sur demande; la production manuelle d'Avis de cotisation à l'égard des déclarations pour lesquelles il n'est pas possible d'émettre automatiquement un avis informatisé; et le report des inscriptions au grand livre général et au grand livre auxiliaire pour consigner les

détails de toutes les cotisations et de tous les versements. L'augmentation prévue en 1990-1991 par rapport à 1989-1990 est attribuable essentiellement à l'augmentation des ressources approuvées pour le contrôle des charges de travail reliées aux comptes par suite de la mise en œuvre du crédit pour taxe sur les produits et services.

Calcul des intérêts: Dans les cas où il est nécessaire d'émettre manuellement un avis de cotisation ou d'une nouvelle cotisation plutôt qu'automatiquement par le système informatique principal, il faut procéder à un calcul distinct pour établir le montant applicable de l'acompte provisionnel, des intérêts sur les arriérés ou du remboursement, ainsi que des pénalités. Il faut aussi effectuer ce calcul pour certaines déclarations spéciales faisant état d'un choix; pour les décrets de remise; et pour vérifier les intérêts calculés par l'ordinateur en cas de contestation d'un contribuable. Les besoins projetés d'années-personnes pour 1990-1991 et 1991-1992 se fondent sur la croissance annuelle prévue des volumes de charge de travail.

Correspondance avec les contribuables: En 1989-1990, le Ministère a traité près d'un demi-million de pièces de correspondance concernant les comptes, essentiellement de la part des contribuables, de leurs agents, et d'autres ministères de l'État. Mise à part la croissance normale en volume, la prévision pour 1990-1991 et le Budget de dépenses de 1991-1992 comprennent aussi les ressources nécessaires pour donner suite à la correspondance provenant des bénéficiaires du crédit pour taxe sur les produits et services.

Direction et soutien fonctionnels: Cela comprend les ressources du Bureau principal pour la sous-activité, ainsi qu'un certain nombre d'années-personnes consacrées à la mise à l'essai de toutes les modifications et de tous les ajouts aux nombreuses applications informatiques utilisées par le personnel des Recouvrements et de la Comptabilité. Avant 1990-1991, la Direction générale des systèmes et de la technologie informatiques du Ministère (activité 5) était responsable de la mise à jour et de la tenue des manuels d'exploitation au nom des secteurs des Recouvrements et de la Comptabilité. En 1990-1991, cette responsabilité a été transférée, avec les années-personnes correspondantes, à la sous-activité Comptabilisation des recettes, comme en témoigne l'augmentation des ressources de direction et de soutien fonctionnels indiquée pour cette année-là.

D. Appels

Objectif

Procurer aux contribuables un moyen de demander une révision.

Description

Cette activité consiste en un examen indépendant des cotisations ou des nouvelles cotisations contestées par les contribuables.

Les avis de cotisation précisent aux contribuables que, s'ils ne sont pas d'accord sur la cotisation, ils peuvent communiquer avec le bureau de district local pour demander des explications. Les différends qui découlent de malentendus pouvant être rectifiés au moyen d'une simple explication le sont souvent de cette façon et il n'est pas nécessaire d'avoir recours au processus officiel d'opposition.

Si le différend persiste, le contribuable peut produire un avis d'opposition et demander que la cotisation soit officiellement révisée par la Direction générale des appels. Le contribuable dispose de 90 jours à partir de la date d'expédition de l'avis de cotisation pour produire un avis d'opposition énonçant les raisons du différend et tous les faits pertinents. Un fonctionnaire des Appels au bureau de district communique alors avec le contribuable pour discuter de la question, et recommande une suite à donner au chef des Appels. Le contribuable obtient le résultat de son opposition par courrier recommandé.

Si la décision ne règle pas le différend, ou si 90 jours se sont écoulés depuis la production de l'avis d'opposition, le contribuable peut interjeter appel auprès de la Cour canadienne de l'impôt pour obtenir une évaluation indépendante de son cas. La Cour canadienne de l'impôt offre deux procédures d'appel: une procédure simplifiée et une procédure officielle. (Cette dernière s'appelle la procédure générale.) Chacune a ses avantages particuliers ainsi que ses restrictions et ses règles. Le contribuable peut choisir la procédure la plus appropriée à son cas. Les décisions de la Cour de l'impôt peuvent être portées en appel devant la Cour fédérale puis devant la Cour suprême du Canada.

Le contribuable n'est pas tenu de régler les impôts contestés tant que la Cour de l'impôt est saisie d'une opposition ou d'un appel valide.

Le processus d'appel sert également à répondre aux employeurs et aux employés qui demandent qu'il soit statué sur leur obligation de verser des cotisations au Régime de pensions du Canada ou des cotisations à l'assurance-chômage. Tout employeur qui a fait l'objet d'une nouvelle cotisation peut interjeter appel auprès du Ministre aux fins d'un réexamen.

Sommaire des ressources

L'activité Appels représente 3,2% du total des dépenses du Programme pour 1991-1992 et 3,2 % du total des années-personnes.

Tableau 47: Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1991-1992**		Prévu 1990-1991		Réel 1989-1990	
	$	**A-P**	**$**	**A-P**	**$**	**A-P**
Appels	**42 183**	**782**	36 579	705	30 942	624
Total	**42 183**	**782**	36 579	705	30 942	624
Autres années-personnes		-		-		4
Total		**782**		705		628

De l'ensemble des dépenses prévues pour cette activité en 1991-1992, 93,4% sont des dépenses reliées au personnel, 6,1% d'autres dépenses de fonctionnement et 0,5% des dépenses en capital.

Explication de la différence: Les besoins financiers pour 1991-1992 dépassent de 5,6 millions de dollars, soit 15,3%, les dépenses prévues pour 1990-1991. Cela est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• augmentation des années-personnes, des traitements, des régimes d'avantages sociaux des employés, d'autres dépenses de fonctionnement et de capital pour répondre aux augmentations de la charge de travail;	26	1 439
• réductions correspondant à l'élimination de la taxe de vente fédérale;		(28)
• rétablissement des réductions pour le gouvernement en général, applicables pour 1990-1991 seulement;		320

• augmentation des dépenses de personnel et des autres dépenses de fonctionnement par suite de rajustements de traitement et d'autres changements; et		1 357
• transferts internes de l'activité Administration et services informatiques pour répondre aux augmentations de la charge de travail dus aux avis d'opposition.	51	2 516
	77	5 604

Il est prévu que les besoins financiers pour 1990-1991 dépasseront de 1,3 millions de dollars, soit 3,6%, les 35,3 millions de dollars qui figurent au Budget des dépenses pour 1990-1991. L'augmentation est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires visant à assurer le traitement adéquat des litiges fiscaux qui sont liés à la réorganisation de la Cour canadienne de l'impôt;	15	1 581
• réductions associées à l'élimination de la taxe de vente fédérale; et		(6)
• réductions pour le gouvernement en général, applicables en 1990-1991 seulement.		(320)
	15	1 255

Tableau 48: Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990					
	Réel		Budget des dépenses principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Appels	30 942	624	28 720	553	2 222	71
Total	30 942	624	28 720	553	2 222	71
Autres années-personnes		4		-		4
Total		628		553		75

Explication de la différence: Les besoins financiers réels ont dépassé de 2,2 millions de dollars, ou de 2,7 %, le Budget des dépenses principal. Cela est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• financement supplémentaire obtenu par un Budget de dépenses supplémentaire:		
pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme des pensions;	59	1 946
• réductions des contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés par le biais de rajustements et de transferts;		(57)
• l'utilisation d'autres ressources de fonctionnement pour le financement des projets d'emploi pour les étudiants;	4	
• transferts internes de l'activité Programme d'observation des mesures de postcotisation pour répondre aux augmentations de la charge de travail; et	12	475
• péremption de 1 million de dollars pour les autres dépenses de fonctionnement et les dépenses en capital.	—	(142)
	75	2 222

Données sur le rendement et justification des ressources:

Appels: Le tableau 49 présente une ventilation des ressources consacrées à cette activité.

Tableau 49: Détails des années-personnes de l'activité

(années-personnes)	**Budget de dépenses 1991-1992**	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Oppositions relatives à l'impôt sur le revenu (voir le tableau 50)	589,9	527,4	485,2
Appels relatifs à l'impôt sur le revenu (voir le tableau 51)	113,7	97,2	66,5
Déterminations et Appels RPC/AC	46,4	44,4	40,3
Direction et appui fonctionnels	32,0	36,0	32,0
Total	782,0	705,0	624,0

Nota: Ne comprend pas les autres années-personnes

Oppositions relatives à l'impôt sur le revenu: En 1989-1990, on a reçu 53 112 oppositions. C'est 6 % de plus que la prévision de 50 232 indiquée dans la Partie III du Budget des dépenses de 1990-1991. C'est surtout par des gains d'efficacité et par un transfert interne de ressources de l'activité Programmes d'observation des mesures de postcotisation à cette activité qu'on est venu à bout de cette augmentation de la charge de travail. Cela a permis de traiter 48 611 cas, soit 4% de plus que la prévision de 46 876.

Pour 1990-1991, l'arrivage prévu d'oppositions est 19 % plus élevé que le nombre figurant au Budget des dépenses de 1990-1991 (52 241). Nous prévoyons que le nombre de cas traités augmentera de 15 % par rapport au chiffre du Budget des dépenses de 1990-1991 (47 272). Cela limitera la croissance de l'inventaire à 11 % par rapport aux estimations de l'an dernier de (34 753).

Nous prévoyons que les arrivages continueront d'augmenter en 1991-1992, pour atteindre un total de 66 045 oppositions. Le nombre de cas traités devrait également augmenter, pour se situer à 62 680. L'inventaire de fermeture augmentera de 9%. Des ressources supplémentaires ont été attribuées pour traiter l'augmentation du nombre d'oppositions déposées au fil des ans.

Tableau 50: Oppositions relatives à l'impôt sur le revenu et années-personnes requises

	Reçues	Traitées	Inventaire de fermeture	Années-personnes requises	Nombre traité par année-personne
1987-1988 Réel	42 433	37 394	23 171	408,2	92
1988-1989 Réel	45 666	42 409	26 428	443,6	96
1989-1990 Réel	53 112	48 611	30 929	485,2	100
1990-1991 Prévu	62 000	54 309	38 620	527,4	103
1991-1992 Budget des dépenses	66 045	62 680	41 985	589,9	106

Étude sur l'évaluation des programmes: Le nombre d'avis d'opposition continue d'augmenter régulièrement. Malgré l'importance de cette augmentation, le nombre d'oppositions produites en 1988-1989 ne représente qu'environ 1% des déclarations modifiées qui ont donné lieu à une augmentation des débits. Néanmoins, une étude des programmes a été effectuée pour déterminer les causes de l'augmentation du nombre d'avis d'opposition depuis 1986-1987.

L'étude a permis de relever huit grandes causes reliées aux augmentations, dont trois étaient du ressort du Ministère. Les cinq grandes causes qui échappaient à la volonté du Ministère étaient : recours accru aux professionnels de l'impôt; complexité croissante et changements fréquents de la loi; introduction de dispositions législatives traitant des impôts contestés; plus grande conscience des droits des contribuables; et attitudes des contribuables et des professionnels de l'impôt. Les trois grandes causes sur lesquelles le Ministère peut exercer une influence sont: une implication plus poussée du personnel de vérification dans des questions complexes; une plus grande concentration de la Direction des programmes de vérification dans les dossiers à revenu brut plus élevé; et une plus grande participation aux projets de postcotisation de la part de la Division de l'examen.

Même si le Ministère reconnaît que le droit d'appel est essentiel à l'intégrité du régime fiscal, il estime que, dans certains cas, l'appel pourrait être évité. C'est pourquoi le Ministère prendra des mesures qui élimineront la nécessité de produire un avis d'opposition dans certaines circonstances. Les principales mesures sont les suivantes: amélioration des communications avec les fiscalistes; examen de moyens de simplifier l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu; revue de la qualité des vérifications qui sont faites; plus grande amélioration des services aux contribuables; et réduction du délai de traitement des rajustements demandés par les contribuables.

Appels relatifs à l'impôt sur le revenu: Le nombre d'appels relatifs à l'impôt sur le revenu continue également d'augmenter régulièrement. Comme l'indique le tableau 51, une augmentation des années-personnes associées aux appels n'a pas permis de maintenir un ratio de 1:1 pour les arrivages d'appels et les cas réglés, étant donné que depuis quelques années, les appels sont plus diversifiés et plus complexes.

La réorganisation de la Cour canadienne de l'impôt entraînera une amélioration de l'accessibilité, de l'opportunité et des services pour les contribuables. Toutefois, les changements de procédures, c'est-à-dire des délais plus courts, une augmentation de la préparation des demandes de renseignements et des calculs plus nombreux auront pour conséquence une intensification des pressions s'exerçant sur les ressources disponibles. L'effet global de cet accroissement des responsabilités devrait être une réduction quelconque de notre productivité déclarée par rapport au nombre d'appels en matière d'impôt sur le revenu traités par année-personne.

Tableau 51: Appels relatifs à l'impôt sur le revenu et années-personnes requises

	Reçus	Traités	Inventaire de fermeture	Années-personnes requises	Nombre traité par année-personne
1987-1988 Réel	2 694	2 265	7 199	59,3	38
1988-1989 Réel	3 037	2 929	7 307	68,6	43
1989-1990 Réel	3 868	3 099	8 076	66,5	47
1990-1991 Prévu	4 139	3 506	8 709	97,2	36
1991-1992 Budget des dépenses	4 429	3 889	9 249	113,7	34

Des données supplémentaires concernant le nombre d'appels réglés figurent au tableau 52.

Tableau 52: Nombre d'appels réglés devant les tribunaux par niveau de juridiction

	Cour canadienne de l'impôt	Cour fédérale, Division de première instance	Cour d'appel fédérale	Cour suprême du Canada	Total
1987-1988 Réel	2 029	197	38	1	2 265
1988-1989 Réel	2 590	302	37		2 929
1989-1990 Réel	2 828	239	32		3 099
1990-1991 Prévu	3 173	300	33		3 506
1991-1992 Budget des dépenses	3 654	200	35		3 889

Déterminations et Appels RPC/AC: Le Ministre du Revenu national traite directement les questions concernant le Régime de pensions du Canada et l'assurance-chômage. Les employés et les employeurs peuvent lui demander de déterminer s'ils sont tenus de verser des cotisations au RPC ou des cotisations d'assurance-chômage. Un employeur pour qui une nouvelle cotisation a été établie peut en appeler auprès du Ministre pour que son cas soit reconsidéré. En 1991-1992, environ 3 075 décisions devront être rendues. Les années-personnes qui ont été affectées à l'activité ont permis de maintenir un ratio 1:1 en ce qui concerne les arrivages de déterminations et d'appels et les cas réglés, stabilisant ainsi les inventaires de clôture.

Direction et appui fonctionnels: Cette activité comprend les ressources du Bureau principal, qui représentent environ 4% de l'ensemble des ressources affectées à l'activité Appels.

E. Administration et services informatique

Objectif

Assurer la haute direction, les services informatiques et les services de finances, d'administration et de ressources humaines nécessaires à l'application uniforme et économique de la loi.

Description

Cette activité comprend la direction centrale du Ministère et une gamme de services d'appui et centralisés qui ne sont pas attribués aux autres activités. Ces services incluent les systèmes informatiques, la vérification interne et l'évaluation des programmes, la gestion financière, les systèmes et services de bureau, la sécurité, les services de personnel, la formation et les services juridiques.

Sommaires des resources

L'activité Administration représente 28,6% du total des dépenses du Programme pour 1991-1992 et 18,4% du total des années-personnes.

Tableau 53: Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1991-1992**		Prévu 1990-1991		Réel 1989-1990	
	$	**A-P**	$	A-P	$	A-P
Administration et services informatique	**381 022**	**4 111**	371 747	4 136	340 699	3 822
Total	**381 022**	**4 111**	371 747	4 136	340 699	3 822
Autres années-personnes		**372**		26		64
Total		**4 483**		4 162		3 886

De l'ensemble des dépenses prévues pour cette activité en 1991-1992, 52,0% sont des dépenses reliées au personnel, 38,7% sont d'autres dépenses de fonctionnement et 9,3% sont des dépenses en capital.

Explication de la différence: Les besoins financiers pour 1991-1992 dépassent de 9,3 million de dollars, ou de 2,5%, les dépenses prévues pour 1990-1991. Cette augmentation est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• financement pour le rétablissement partiel des programmes d'exécution;	27	1 138
• diminution du financement pour la poursuite de la mise en oeuvre du crédit pour taxe sur les produits et services;	(11)	(4 300)
• diminution du nombre d'années-personnes et augmentation nette du financement pour l'administration de la réforme des pensions;	(28)	1 286
• années-personnes, traitements, régimes d'avantages sociaux des employés, autres dépenses de fonctionnement et dépenses en capital correspondant à l'augmentation des charges de travail;	29	4 709
• augmentation correspondant au projet de loi C-21, modifications à la Loi sur l'assurance-chômage;	3	226
• financement pour l'élaboration et la mise en oeuvre du projet de Traitement de feuillets de renseignements divers (TFRD);	38	4 544
• réduction liée à l'élimination de la taxe de vente fédérale;		(5 116)
• financement (et autres années-personnes) pour les opérations de saisie des données pour Statistique Canada pour le recensement de 1991;	346	8 774
• rétablissement des réductions pour le gouvernement en général, applicables en 1990-1991 seulement;		12 861

• augmentation des dépenses de personnel et des autres dépenses de fonctionnement par suite de rajustements de traitement et d'autres changements; et		(10 779)
• transferts internes aux activités Recouvrements et comptabilité et Appels pour répondre à l'augmentation des charges de travail dans ces activités, rendus possibles par des réductions des besoins en matière de traitement de textes centralisé, et par d'autres changements.	(83)	(4 068)
	321	9 275

La prévision pour 1990-1991 dépasse de 32,1 millions de dollars, ou de 9,5%, les 339,6 millions de dollars du Budget des dépenses principal. Cette différence est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires correspondant au crédit pour taxe sur les produits et services;	100	36 858
• ressources supplémentaires pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme des pensions;	55	10 144
• ressources supplémentaires pour soutenir le recouvrement des comptes débiteurs;		297
• ressources supplémentaires pour suffire aux activités du programme et assurer la bonne présentation des litiges fiscaux, surtout en ce qui a trait à la réorganisation de la Cour canadienne de l'impôt;		65
• réductions liées à l'élimination de la taxe de vente fédérale; et,		(2 389)
• réductions générales applicables en 1990-1991 seulement.		(12 861)
	155	32 114

Tableau 54: Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990					
	Réel		Budget des dépenses principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Administration et services informatiques	340 699	3 822	294 390	3 643	**46 309**	**179**
Total	340 699	3 822	294 390	3 643	**46 309**	**179**
Autres années-personnes		64		7		**57**
Total		3 886		3 650		**236**

Explication de la différence: Les besoins financiers réels ont été dépassé de 46 millions de dollars, ou de 15,7%, au Budget des dépenses principal. Cela est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• financement supplémentaire obtenu par un Budget de dépenses supplémentaires:		
pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme fiscale;	47	1 813
pour le rétablissement partiel des programmes d'exécution;	36	3 514
pour les travaux préparatoires à la mise en oeuvre du crédit pour taxe sur les produits et services;	44	10 029

pour la prestation de conseils et de services juridiques relativement à l'orientation de la charge de travail pour le recouvrement des impôts facturés et pour les litiges fiscaux, surtout en ce qui a trait à la réorganisation de la Cour canadienne de l'impôt;		665
• traitements supplémentaires et montants attribués par la Cour fédérale et la Cour suprême, compensés par une réduction des contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés reçus par voie de rajustements et de transferts;		43 613
• utilisation des ressources de fonctionnement pour le financement des projets d'emploi pour les étudiants;	57	
• transferts internes de ressources des Programmes d'observation des mesures de postcotisation pour répondre au sous-financement de cette activité; et	115	4 554
• péremption de 63 années-personnes et de 17,9 millions de dollars du total disponible pour les traitements, les autres dépenses de fonctionnement et les dépenses en capital.	(63)	(17 879)
	236	46 309

Données sur le rendement et justification des ressources: L'activité Administration et services informatiques est articulée sur la gestion générale du Ministère. Le tableau 55 saisit la relativité des années-personnes de l'activité Administration et services informatiques par rapport à l'ensemble du Ministère. Historiquement, ce ratio n'a subi que de légères fluctuations. Les changements mineurs se rattachent directement aux réorganisations internes pour gérer la mise en œuvre de nouvelles initiatives législatives.

Tableau 55: Années-personnes de l'activité Administration en pourcentage du total des années-personnes du Ministère

	Années-personnes de l'activité Administration	Total des années-personnes du Ministère	Années-personnes de l'activité Administration en pourcentage du total des années-personnes du Ministère
1987-1988 Réel	3 630	20 627	17,6
1988-1989 Réel	3 709	20 980	17,7
1989-1990 Réel	3 822	21 624	17,7
1990-1991 Prévu	4 136	22 784	18,1
1991-1992 Budget des dépenses	4 111	23 378	17,6

Administration et services informatique: Le tableau 56 présente une ventilation des ressources consacrées à cette activité.

Tableau 56: Détail des années-personnes de l'activité

(Années-personnes)	**Budget des dépenses 1991-1992**	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Haute direction	**287**	275	282
Services informatiques	**973**	950	882
Affaires ministérielles	**207**	207	184
Finances et administration	**1 798**	1 852	1 668
Ressources humaines	**846**	852	806
Total	**4 111**	4 136	3 822

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Haute direction: Ce secteur comprend le personnel du Sous-ministre, le personnel du Sous-ministre adjoint pour les Programmes d'impôt, la Division des

services juridiques et les sous-ministres adjoints régionaux et leur personnel dans les cinq bureaux régionaux. Ce dernier groupe comprend les directeurs et leur personnel de soutien direct des 37 bureaux de district et des centres fiscaux.

Services informatique: Depuis 20 ans, la Direction générale des systèmes et de la technologie informatique a joué un rôle de plus en plus important à Revenu Canada, Impôt. Aujourd'hui, ses services sont utilisés dans tous les coins du Ministère, depuis les immenses applications sur ordinateur central liées au traitement des déclarations T1 des particuliers jusqu'aux applications autonomes sur des ordinateurs de bureau et des ordinateurs personnels portatifs. L'adoption du traitement automatisé a eu des conséquences considérables sur le nombre d'années-personnes requises pour mener à bien les opérations. Selon des estimations conservatrices, ces applications ont augmenté, sur la période de 20 ans, au point que cette technologie a eu comme conséquence directe de faire économiser environ 2 000 années-personnes (qui représentent quelque 60 à 80 millions de dollars en dépenses de personnel). Non seulement cela a-t-il fait économiser ces ressources, mais il y a aussi eu d'énormes améliorations du service au public : réponses meilleures, plus rapides et plus exactes aux demandes de renseignements du public, cotisations plus rapides et plus exactes pour les déclarations de revenus, et capacité de lancer des programmes d'observations plus complets.

La section Initiatives de cette Partie III (page 30) expose de nombreux nouveaux projets actuellement en cours dont l'objet est d'accroître encore davantage la productivité et le service aux Canadiens et Canadiennes. En voici quelques-uns:

- Transmission électronique des déclarations
- Échange électronique de données, y compris le dépôt direct et le transfert électronique de fonds
- Traitement de feuillets de renseignements divers
- Système de composition électronique de lettres
- Banque de renseignements fiscaux
- Système électronique de renseignements par téléphone
- Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source
- Refonte architecturale du système de traitement des T1

L'augmentation nette de 23 années-personnes pour les services informatiques est attribuable à ces projets ainsi qu'aux besoins de développement des systèmes pour la mise en œuvre et l'administration du crédit pour taxe sur les produits et services et la réforme des pensions.

En plus de ces projets, on mène une recherche sur diverses applications de technologies nouvelles afin de permettre au Ministère de les utiliser par la suite. Certaines de ces technologies nouvelles comprennent les systèmes experts, l'imagerie et le disque optique, et le vidéotexte.

La mise en œuvre des nouveaux services et des technologies nouvelles pour répondre aux besoins du Ministère en matière d'accroissement de productivité et de service aux Canadiens et Canadiennes exige que l'architecture des systèmes (l'approche globale de la conception des systèmes) soit à jour. Comme nous l'avons dit plus haut, l'architecture actuelle a bien servi le Ministère. Cependant, à bien des égards, elle n'est plus assez souple pour s'adapter aux exigences d'aujourd'hui. De nombreuses applications, avec leurs propres bases de données, ont été superposées l'une à l'autre, ce qui les rend très complexes et difficiles à modifier et à agrandir. Une de ses plus grave lacune, c'est que l'entretien et le service du système existant prend environ 80 % des ressources de la Direction générale. On entreprend un processus minutieux de changement pour migrer vers une architecture plus moderne faisant appel à un matériel, à des logiciels et à des outils de communication à jour.

Un autre changement important au Ministère est l'accent accru mis sur l'informatique des clients. Par la centralisation des programmes de soutien pour les utilisateurs ainsi que formation et normalisation, il est possible de faire une utilisation meilleure et plus poussée des ordinateurs personnels, qu'ils soient autonomes ou regroupés en réseaux locaux, pour des tâches qui dépendaient jadis de systèmes d'ordinateurs centraux. Le tableau 57 indique les croissances historique et projetée dans le domaine des ordinateurs personnels.

Tableau 57: Nombre d'ordinateurs personnels

	Ordinateurs portatifs	Ordinateurs de bureau	En réseau	Total
1987-1988 Réel	0	1 100	0	1 100
1988-1989 Réel	200	2 500	0	2 700
1989-1990 Réel	800	2 950	100	3 850
1990-1991 Prévu	1 100	3 500	600	5 200
1991-1992 Budget des dépenses	1 600	4 100	1 200	6 900

Affaires ministérielles: Cette Direction est responsable de la planification de l'orientation stratégique du Ministère, du lancement des projets ministériels et de l'exécution des vérifications internes et des études sur l'évaluation des programmes. Elle assure aussi des services de secrétariat pour appuyer la haute direction et coordonne les réponses à la correspondance des contribuables. La majorité de ces ressources sont dans les bureaux locaux, où elles sont consacrées aux vérifications internes.

Finances et administration: Le secteur des Finances et de l'administration est responsable des services de soutien au Ministère, tant au Bureau principal que dans les bureaux de district et les centres fiscaux. Ces services comprennent la gestion des ressources, l'administration financière, la planification des télécommunications, la gestion des installations et du matériel, le traitement de textes, l'administration générale, et la sécurité. On considère généralement que les besoins en ressources sont fonction de l'importance numérique des directions générales qui exécutent ces programmes. Les besoins de soutien augmentent proportionnellement à la croissance des programmes. L'augmentation en 1990-1991 reflète les augmentations de programmes qui ont fait suite à la réforme des pensions, au CTPS et aux autres charges de travail. En outre, la fonction Administration avait d'autres besoins particuliers correspondant à la planification des télécommunications pour ces programmes. La réduction de 54 années-personnes par rapport aux prévisions de 1990-1991 dans le Budget de dépenses principal de 1991-1992, indiquée au tableau 56, reflète la fin de ces besoins de planification ainsi que certains gains de productivité dans plusieurs secteurs, surtout au traitement de textes, où la disponibilité d'ordinateurs personnels pour le personnel de programme a réduit la nécessité d'un traitement de textes centralisés.

Ressources humaines: Les deux grands volets de ce programme ont trait à la formulation et à la mise en œuvre de politiques comme la dotation, la classification et la conception de l'organisation, l'action positive, la planification des ressources humaines, la rémunération et les avantages sociaux et les relations de travail; et à la mise en œuvre et à l'administration de politiques, procédures et programmes nationaux en matière de formation et de perfectionnement du personnel par le Centre de développement professionnel, de manière à contribuer à l'utilisation efficace du personnel au Ministère.

Le volet Ressources humaines de cette activité est demeuré relativement constant de 1989-1990 à 1991-1992, comme l'indique le tableau 56. L'augmentation de 46 années-personnes par rapport aux chiffres réels de 1989-1990 dans la prévision pour 1990-1991 reflète les besoins reliés à la réforme des pensions et au CTPS ainsi que les transferts depuis les autres programmes, pour compenser un sous-financement historique des besoins liés à la fonction de personnel.

F. Recettes à valoir sur le crédit

Description

Cette activité sert à tenir compte des recettes à valoir sur le crédit. Aucune ressource n'est attribuée à cette activité. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la page 125.

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Le tableau 58 présente la répartition, par article, des dépenses du Programme de l'Impôt. Le total des dépenses pour 1991-1992 a augmenté de 70 millions de dollars par rapport au montant prévu pour 1990-1991, soit 5,5 %.

Tableau 58: Détail des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Personnel			
Traitements et salaires	882 499	821 065	778 678
Contributions aux régimes de prestations aux employés	136 787	127 262	108 766
Autres frais touchant le personnel	11 597	10 451	8 653
	1 030 883	958 778	896 097
Biens et services			
Voyages	26 012	25 344	21 623
Affranchissement	38 565	36 840	33 079
Téléphone et télégraphe	56 351	41 802	25 470
Autres transports et communications	6 441	6 643	5 246
Information	8 854	7 585	7 454
Imprimerie	43 362	46 168	42 533
Services professionnels et spéciaux	39 184	38 331	31 436
Location de matériel informatique	8 114	8 118	6 651
Autres locations	3 561	3 602	2 363
Achat de services de réparation et d'entretien	13 581	19 013	12 064
Services publics, fournitures et approvisionnements	14 781	15 240	15 725
Autres subventions et paiements	5 262	2 633	364
	264 068	251 319	204 008
Total des dépenses de fonctionnement	1 294 951	1 210 097	1 100 105
Capital			
Construction ou acquisition de terrains, bâtiments et ouvrages	1 000		4
Construction et acquisition de machines et de matériel	37 436	53 258	38 158
Total du capital	38 436	53 258	38 162
Paiements de transfert	124	124	96
Total des dépenses	1 333 511	1 263 479	1 138 363
Moins: Recettes à valoir sur le crédit	114 390	97 757	87 913
	1 219 121	1 165 722	1 050 450

Besoins en personnel

Les frais de personnel du Programme de l'Impôt s'élèvent à 1 031,9 millions de dollars et représentent 77% du total des dépenses du Ministère. Les tableaux 59 et 60 présentent des données sur les années-personnes.

Tableau 59: Besoins en années-personnes par activité

	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Aide aux contribuables et traitement des déclarations	**7 878**	7 749	7 313
Programme d'observation des mesures de postcotisation	**5 109**	4 931	5 030
Recouvrements et comptabilité	**5 498**	5 263	4 835
Appels	**782**	705	624
Administration et service informatique	**4 111**	4 136	3 822
	23 378	22 784	21 624
Autres années-personnes	**927**	540	489
Total	**24 305**	23 324	22 113

Tableau 60: Détail des besoins en personnel

	Années-personnes* contrôlées par le Conseil du Trésor				
	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1991-1992
Cadres supérieurs	176	176	148	61 500 - 138 300	82 869
Scientifique et professionnelle	3 588	3 502	3 230	17 989 - 69 331	51 641
Administration et service extérieur	9 777	9 336	8 298	15 516 - 73 032	40 098
Technique	171	171	145	16 124 - 73 716	47 079
Soutien administratif	9 364	9 295	9 524	16 504 - 47 383	24 519
Exploitation	302	304	279	16 989 - 62 637	26 999
	23 378	22 784	21 624		

	Années-personnes* autres				
	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1991-1992
Cadres supérieurs	1	1	1	124 400 - 165 500	-
Administration et service extérieur	3	8	-	15 516 - 73 032	45 800
Soutien administratif	762	392	312	16 504 - 47 383	22 500
Autres	161	139	176	-	18 900
	927	540	489		

* L'expression **"années-personnes"** désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (par exemple, l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée, ou occasionnels, et les autres types d'employés.

Les **années-personnes contrôlées** sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes "autorisées".

Les **"autres années-personnes"** ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en

personnel requises, énoncées dans le Budget des dépenses. Celles-ci comprennent les autres dépenses de salaires exprimées en équivalents des années-personnes, e.g., l'indemnité de formation pour les occasionnels, les étudiants et le soutien pour le recensement de 1991.

Nota: Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du programme, contrôlées ou non, par catégorie d'occupation. La colonne concernant l'échelle actuelle des traitements indique les échelles salariales par catégorie d'occupation en vigueur le 1er octobre 1990. La colonne visant l'échelle des traitements indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes de la catégorie. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

3. Dépenses en capital

Le tableau 61 présente une analyse des dépenses en capital du Programme de l'Impôt par activité et par genre de biens. En 1991-1992, les dépenses en capital représentent 2,9% du Budget des dépenses principal du Programme. Ce tableau comprend le mobilier et le matériel pour le crédit pour taxe sur les produits et services, la réforme des pensions et les besoins normaux de remplacement.

Tableau 61: Répartition des dépenses en capital par activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Aide aux contribuables et établissement des cotisations			
Mobilier et Matériel	1 448	6 260	3 409
Total de l'activité	1 448	6 260	3 409
Programmes d'observation des mesures de postcotisation			
Mobilier et Matériel	54	318	354
Total de l'activité	54	318	354
Recouvrements et comptabilité			
Acquisition de biens pour garantir les impôts facturés	1 000		5
Mobilier et Matériel	282	2 932	1 576
Total de l'activité	1 282	2 932	1 581
Appels			
Mobilier et Matériel	190	56	35
Total de l'activité	190	56	35
Administration et services informatiques			
Système de communications au bureau (télécommunications)	6 068	10 990	1 984
Amélioration de l'UC	10 004	7 000	6 439
Acquisition de micro-ordinateurs et d'ordinateurs portatifs; terminaux et matériel	10 557	14 700	19 118
Matériel de reconnaissance optique de caractères	1 000		
Matériel du système automatisé de la bandothèque		3 200	
Autre mobilier et matériel	7 833	7 802	5 242
Total de l'activité	35 462	43 692	32 783
Total des dépenses	38 436	53 258	38 162

4. Paiements de transfert

Les contributions représentent moins de 1 % du Budget des dépenses principal du Programme pour 1991-1992. Un sommaire de toutes les dépenses relatives aux contributions figure au tableau 62.

Tableau 62: Détail des contributions

(en dollars)	**Budget des dépenses 1991-1992**	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Centre interaméricain des administrateurs fiscaux	**64 000**	64 000	42 564
Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales	**35 000**	35 000	35 000
Association des administrateurs fiscaux du Commonwealth	**25 000**	25 000	17 853
	124 000	124 000	95 417

5. Recettes

Les recettes non fiscales comprennent les recettes à valoir sur le crédit et les recettes à valoir sur le Trésor. Le tableau 63 fournit des précisions sur les sources des recettes non fiscales.

Recettes à valoir sur le crédit: Ces recettes comprennent les sommes à recouvrer du Régime de pensions du Canada pour l'application de la partie I de ce régime; de la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada pour l'application des parties IV et VIII de la Loi sur l'assurance-chômage; et de Statistique Canada pour les opérations de saisie des données pour le recensement de 1991.

Recettes à valoir sur le Trésor: Les principales sources de recettes à valoir sur le Trésor sont les amendes et les confiscations, les droits pour les crédits d'impôt provinciaux et les droits pour les décisions anticipées en matière d'impôt.

Tableau 63: Analyse des recettes

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1991-1992**	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Recettes à valoir sur le crédit			
Régime de pensions du Canada	**59 303**	53 187	47 678
Assurance-chômage	**45 743**	44 000	40 235
Statistique Canada (recensement)	**9 344**	570	
	114 390	97 757	87 913
Recettes à valoir sur le Trésor (recettes non fiscales)			
Remboursement des dépenses d'années antérieures --			
Remboursement des dépenses d'années antérieures			668
Rajustement aux comptes à payer à la fin de l'exercice			1 830
Services et droits connexes --			
Droits visant les décisions	**1 512**	1 400	1 296
Droits visant les crédits d'impôt provinciaux	**4 925**	4 879	5 278
Comptes clients et voyages à l'étranger	**400**	400	361
Autres recettes non fiscales --			
Amendes et confiscations	**4 399**	4 111	3 842
Accès à l'information	**50**	50	54
Montants divers	**132**	130	128
	11 418	10 970	13 457
	125 808	108 727	101 370

Les sommes recouvrées en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, de la partie I du Régime de pensions du Canada et de la partie IV de la Loi sur l'assurance-chômage sont présentées au tableau 64. L'affectation des recettes nettes recouvrées est indiquée au tableau 65. Pour en savoir plus long, consulter le Rapport annuel du Ministère du Revenu national.

Tableau 64: Sources des recettes

(en milliers de dollars)	Rentrées nettes 1989-1990	Rentrées nettes 1988-1989	Rentrées nettes 1987-1988
Impôt des particuliers, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-chômage	92 726 038	83 229 431	80 589 253
Impôt des corporations	14 635 535	13 129 906	12 035 199
Impôt sur les revenus pétroliers	55 016	110 107	(74 618)
Impôt sur les redevances pétrolières	1 534	(5 326)	(481)
Impôt des non-résidents	1 360 627	1 578 029	1 161 655
Divers	224 576	260 881	203 772
Total des recettes*	109 003 326	98 303 028	93 914 780

* Ne comprend ni les recettes à valoir sur le crédit, ni les recettes à valoir sur le Trésor (voir le tableau 63).

Tableau 65: Affectation des recettes

(en milliers de dollars)	1989-1990	1988-1989	1987-1988
Impôt fédéral sur le revenu	66 557 792	59 700 096	57 293 601
Impôt provincial sur le revenu*	24 197 630	20 846 644	20 367 174
Cotisations au Régime de pensions du Canada**	7 278 667	6 248 267	5 583 236
Cotisations d'assurance-chômage**	10 969 237	11 508 021	10 670 769
	109 003 326	98 303 028	93 914 780

* Provenant des rentrées d'impôt sur les particuliers et les corporations
** Provenant des rentrées d'impôt sur les particuliers.

6. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses qui doivent être imputées sur ses autorisations législatives et votées. Mais il faut aussi tenir compte d'autres frais et recettes du Programme pour en établir le coût net. Le tableau 66 fournit des détails à ce sujet.

Tableau 66: Coût net du Programme pour 1991-1992

(en milliers de dollars)		**1991-1992**	1990-1991
Dépenses de fonctionnement		**1 158 288**	1 017 026
Dépenses en capital		**38 436**	48 066
Contributions aux régimes de prestations des employés		**136 787**	122 799
Budget principal		**1 333 511**	1 187 891
Services reçus sans frais			
Locaux	- de Travaux publics Canada	**93 373**	88 709
Émission des chèques	- d'Approvisionnements et Services Canada	**2 749**	2 283
Contributions de l'employeur aux prestations des employés pour les primes d'assurance et d'autres frais	- du Secrétariat du Conseil du Trésor	**43 483**	38 873
Indemnités versées aux employés	- de Travail Canada	**1 185**	600
		140 790	130 465
Coût total du Programme		**1 474 301**	1 318 356
Moins : recettes		**125 808***	107 731
Coût net estimatif du Programme		**1 348 493**	1 210 625

* Voir le tableau 63 pour de plus amples renseignements.

7. Comparaison sur la structure des activités

Les tableaux suivants donnent des comparaisons d'années-personnes et de montants entre l'ancienne et la nouvelle structure des activités du Ministère.

Tableau 67: Comparaison Réelle en 1989-1990 (Années-personnes)

(années-personnes)	Nouvelle Structure					
Structure précédente	Aide aux contribuables et établissement des cotisations	Programmes d'observation des mesures de postcotisation	Recouvrements et comptabilité	Appels	Administration et services d'informatique	Total
Traitement des déclarations d'impôt des contribuables	6 595,3	205,8	1 881,7		1 694,3	10 377,1
Vérification des déclarations d'impôt des contribuables	551,4	4 809,1	1 285,2		1 358,9	8 004,6
Recouvrements			1 665,9			1 665,9
Avis d'opposition et appels		14,8		624,2		639,0
Administration	166,4	,6	2,0		768,9	937,9
Total	7 313,1	5 030,3	4 834,8	624,2	3 822,1	21 624,5

Tableau 68: Comparaison Réelle en 1989-1990 (Dollars)

(milliers de dollars)	Nouvelle Structure					
Structure précédente	Aide aux contribuables et établissement des cotisations	Programmes d'observation des mesures de postcotisation	Recouvrements et comptabilité	Appels	Administration et services informatiques	Total
Traitement des déclarations d'impôts des contribuables	300 110	9 282	68 366		154 309	532 067
Vérification des déclarations d'impôt des contribuables	15 908	243 061	51 062		115 236	425 267
Recouvrements			67 427		3 705	71 132
Avis d'opposition et appels		774		30 942	1 675	33 391
Administration	10 122	49	561		65 774	76 232
Total	326 140	253 166	187 416	30 942	340 699	1 138 363*

* Ne comprend pas les recettes à valoir sur le crédit

B. Autres renseignements

1. Lois appliquées en tout ou en partie par Revenu Canada, Impôt

Régime de pensions du Canada
Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces
Loi de l'impôt sur le revenu
Loi sur l'assurance-chômage

2. Bureaux de Revenu Canada, Impôt

En plus du Bureau principal à Ottawa, les opérations du Ministère sont décentralisées et confiées à 5 régions au pays, ce qui comprend 5 bureaux régionaux, le Bureau d'impôt international, 7 centres fiscaux, 37 bureaux de district et 105 centres saisonniers d'aide fiscale. Les bureaux de district figurent sous le centre fiscal qui les dessert; de même, les centres saisonniers d'aide fiscale figurent à droite des bureaux de district auxquels ils se rapportent.

Tableau 69: Bureaux de la région de l'Atlantique

Genre de bureau	Emplacement	Centres saisonniers d'aide fiscale (18)	
Bureau régional:	**Halifax (N.-É.)**		
Centre fiscal:	**St. John's (T.-N.)**		
Bureaux de district:	**St. John's (T.-N.)**	Corner Brook	Labrador City
	Charlottetown (Î.-P.-É.)	Summerside	
	Halifax (N.-É.)	Amherst	New Glasgow
		Bridgewater	New Minas
		Digby	Truro
		Greenwood	Yartmouth
	Sydney (N.-É.)	Arichat	Port Hawkesbury
		Baddeck	St. Peters
	Saint John (N.-B.)	Edmundston	Moncton
		Fredericton	
	Bathurst (N.-B.)		

Tableau 70: Bureaux de la région du Québec

Genre de bureau	Emplacement	Centres saisonniers d'aide fiscale (21)	
Bureau régional:	**Montréal**		
Centre fiscal:	**Jonquière**		
Bureaux de district:	**Rimouski**		
	Chicoutimi		
	Québec	Baie-Comeau	Saint-Georges
		Dolbeau	Sept-Îles
		Rivière-du-Loup	Thetford-Mines
		Roberval	
	Sherbrooke	Asbestos	Shawinigan
		Drummondville	Victoriaville
		Granby	
	Trois-Rivières		
	Rouyn	Amos	La Sarre
		Chibougamau	Val-d'Or
Centre fiscal:	**Shawinigan-Sud**		
Bureaux de district:	**Saint-Hubert**	Saint-Hyacinthe	Valleyfield
		Tracy	
	Montréal		
	Laval	Joliette	Saint-Jérôme

Tableau 71: Bureaux de la région du Centre

Genre de bureau	Emplacement	Centres saisonniers d'aide fiscale (5)	
Bureau régional:	**Nepean (Ont.)**		
Bureau d'impôt international:	**Ottawa (Ont.)**		
Centre fiscal:	**Ottawa (Ont.)**		
Bureaux de district:	**Ottawa (Ont.)**	Cornwall (Ont.)	Pembroke (Ont.)
		Mont-Laurier (Québec)	
	Scarborough (Ont.)		
	North York (Ont.)	Barrie (Ont.)	
	Toronto (Ont.)		
	Mississauga (Ont.)	Mississauga (Ont.)	

Tableau 72: Bureaux de la région de l'Ontario

Genre de bureau	Emplacement	Centres saisonniers d'aide fiscale (20)	
Bureau régional:	**London**		
Centre fiscal:	**Sudbury**		
Bureaux de district:	**Kingston**	Brockville	
	Belleville	Cobourg	Peterborough
		Lindsay	
	Hamilton	Brantford	Oakville
	Kitchener	Guelph	Owen Sound
	St. Catharines	Fort Erie	Welland
		Niagara Falls	
	London	Chatham	Sarnia
		St. Thomas	Tillsonburg
	Windsor		
	Sudbury	North Bay	Timmins
		Sault-Sainte-Marie	
	Thunder Bay	Dryden	Kenora

Tableau 73: Bureaux de la région de l'Ouest

Genre de bureau	Emplacement	Centres saisonniers d'aide fiscale (41)	
Bureau régional:	**Calgary (Alb.)**		
Centre fiscal:	**Winnipeg (Man.)**		
Bureaux de district:	**Winnipeg (Man.)**	Brandon	The Pas
		Dauphin	Thompson
		Steinbach	Winkler
	Regina (Sask.)	Moose Jaw	Yorkton
	Saskatoon (Sask.)	Lloydminster	Prince Albert
		North Battleford	
	Calgary (Alb.)	Lethbridge	Red Deer
		Medicine Hat	
	Edmonton (Alb.)	Dawson Creek (Yuk.)	
		Fort McMurray	
		Fort St. John	
		Grande Prairie	
		Hinton	
		Peace River	
		Whitecourt	
		Yellowknife (T.N.-O.)	
Centre fiscal:	**Surrey (C.-B.)**		
Bureaux de district:	**Penticton (C.-B.)**	Cranbrook	Nelson
		Kamloops	Trail
		Kelowna	Vernon
	Vancouver (C.-B.)	Abbotsford	Sechelt
		Chilliwack	Terrace
		Prince George	Whitehorse (Yuk.)
		Prince Rupert	Williams Lake
	Victoria (C.-B.)	Campbell River	Nanaimo
		Courtenay	Port Alberni
		Duncan	

3. Incitations fiscales provinciales administrées par Revenu Canada, Impôt

Le Ministère administre pour les provinces diverses incitations fiscales apparaissant au tableau 74. Celles-ci ne comprennent pas les crédits pour impôt étranger ou les surtaxes qui sont également administrés par l'Impôt pour un certain nombre de provinces. Ces incitations s'appliquent soit aux particuliers, aux corporations ou aux fiducies.

Tableau 74: Incitations fiscales provinciales

	Particuliers	Corporations	Fiducies
Crédits d'impôt provinciaux pour contributions politiques:			
Crédit d'impôt pour contributions politiques de l'Île-du-Prince-Édouard	•	•	•
Crédit d'impôt pour contributions politiques de la Nouvelle-Écosse	•	•	•
Crédit d'impôt pour contributions politiques du Nouveau-Brunswick	•	•	
Crédit d'impôt pour contributions politiques de l'Ontario	•		
Crédit d'impôt pour contributions politiques du Manitoba	•	•	•
Crédit d'impôt pour contributions politiques de l'Alberta	•		•
Crédit d'impôt pour contributions politiques de la Colombie-Britannique	•	•	•
Crédit d'impôt pour contributions politiques des Territoires du Nord-Ouest	•	•	•
Crédit d'impôt pour contributions politiques du Yukon	•	•	•
Crédits d'impôts fonciers:			
Crédit d'impôts fonciers de l'Ontario (remboursable)	•		
Crédit d'impôts fonciers du Manitoba (remboursable)	•		
Réduction d'impôt pour locataires de la Colombie-Britannique	•		
Crédits et dégrèvements d'impôt au titre des redevances:			
Dégrèvement d'impôt minier du Manitoba	•		•
Dégrèvement d'impôt au titre des redevances de la Saskatchewan	•	•	•
Crédit d'impôt au titre des redevances de l'Alberta (remboursable)	•		•
Dégrèvement d'impôt au titre des redevances de l'Alberta	•		•
Dégrèvement d'impôt au titre des redevances et du revenu présumé de la Colombie-Britannique	•	•	•
Divers crédits d'impôt:			
Crédit d'impôt de Terre-Neuve pour épargne-actions	•		•
Crédit d'impôt de Terre-Neuve pour capital de risque	•		•
Crédit d'impôt de la Nouvelle-Écosse pour la recherche et le développement		•	
Crédit d'impôt de la Nouvelle-Écosse pour épargne-actions	•		
Crédit d'impôt pour taxe sur les ventes de l'Ontario (remboursable)	•		
Crédit d'impôt de l'Ontario pour épargne-logement (remboursable)	•		
Crédit d'impôt du Manitoba pour le coût de la vie (remboursable)	•		
Crédit d'impôt du Manitoba à la fabrication et à l'investissement	•	•	•
Crédit d'impôt de la Saskatchewan pour épargne-actions	•		
Crédit d'impôt de la Saskatchewan pour capital de risque	•	•	•
Crédit d'impôt de l'Alberta pour épargne-actions	•		
Crédit d'impôt de la Colombie-Britannique sur les opérations forestières	•	•	•
Crédit d'impôt de la Colombie-Britannique pour capital de risque	•	•	•
Crédit d'impôt de la Colombie-Britannique pour régime d'actionnariat ouvrier	•		
Crédit d'impôt de la Colombie-Britannique pour capital de risque d'employés	•		
Crédit d'impôt du Yukon pour les bénéfices de fabrication et de transformation		•	
Autres incitations et programmes provinciaux:			
Déduction accordée par Terre-Neuve aux petites entreprises nouvelles		•	
Déduction accordée par l'Île-du-Prince-Édouard pour les petites entreprises		•	
Réduction d'impôt de la Nouvelle-Écosse sur les corporations pour les petites entreprises nouvelles		•	
Réduction d'impôt du Manitoba pour les petites entreprises nouvelles		•	
Réduction d'impôt de la Saskatchewan sur les corporations pour les petites entreprises nouvelles		•	
Régime de pensions de la Saskatchewan	•		
Déduction accordée par les Territoires du Nord-Ouest pour les petites entreprises		•	

INDEX PAR SUJET

A

Accès à l'information et protection des renseignements personnels, 47
Activités de soutien, 46, 52, 56, 68
Affaires ministérielles, 22, 24, 115, 118
Affranchissement, 53, 120
Aide aux contribuables, 3, 6, 11, 16, 39-41, 44-46, 48, 60, 63, 84, 87, 90, 121, 124, 129
Améliorations technologiques et autres améliorations de productivité, 28
Appels, 3, 6, 8, 11, 12, 16, 21, 22, 24, 38, 72-74, 76, 79, 80, 102, 109, 112, 120, 124, 129
Appels relatifs à l'impôt sur le revenu, 106, 108
Association des administrateurs fiscaux du Commonwealth, 125
Assurance-chômage (Loi sur l'), 5, 12, 19, 20, 56, 81, 82, 84, 87-90, 102, 109, 111, 125-127, 130

B

Banque d'information pour demandes de renseignements (BIDR), 37
Banque de renseignements fiscaux, 9, 37, 116
Budget des dépenses supplémentaire, 7, 17, 62, 86, 105, 113

C

Cadre de planification opérationnelle, 2, 9, 20, 54, 79
Calcul des intérêts, 100, 101
Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales, 125
Centre interaméricain des administrateurs fiscaux, 125
Communications, 12, 14, 22, 24, 28, 32, 35, 36, 39, 43, 46, 47, 107, 120, 124
Comptabilisation des recettes, 81, 82, 84, 100, 101
Connaissance de l'environnement, 28
Contrôle comptable, 100
Conventions fiscales internationales, 19
Correspondance avec les contribuables - voir Système de correspondance avec les contribuables
Cour canadienne de l'impôt, 7, 8, 14, 17, 102, 104, 108, 109, 112, 114
Cour fédérale, 102
Crédit d'impôt à l'investissement au Cap-Breton, 76
Crédit d'impôt pour la recherche scientifique, 69, 75, 76, 79, 96, 97
Crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS), 7, 9, 12, 13, 17, 30, 35, 37, 42, 43, 45, 49, 55, 56, 59, 60, 83, 84, 86, 101, 111, 112, 117, 118, 124

D
Demande de renseignements du public, 38, 46, 48, 116
Demande de renseignements et aide aux contribuables, 25, 46, 48
Déterminations et Appels RPC/AC, 106, 109
Direction et soutien, 77
Direction et soutien fonctionnels, 87, 91, 99-101, 106-109
Direction générale des affaires législatives et intergouvernementales, 9, 21, 24
Direction générale des affaires ministérielles, 22, 24
Direction générale des appels, 22, 24, 102
Direction générale des communications et de la consultation, 22, 24
Direction générale des finances et de l'administration, 22, 24
Direction générale des programmes d'impôt, 21, 24
Direction générale des ressources humaines, 22, 24
Direction générale des systèmes informatiques et de la technologie, 21, 24, 101, 116
Douanes et Accise, 12, 42

E
Échange électronique de données, 8, 30, 116
Enquêtes sur la fraude fiscale, 58, 70, 77, 79, 80
Enregistrement, 25, 39, 46, 51
Évaluation des biens immobiliers, 69, 76
Évaluation des biens mobiliers, 76, 77
Évaluation des programmes, 22, 38, 49, 67, 107, 110, 118
Examen, 9, 10, 16, 21, 32, 33, 36, 38, 57-59, 62-64, 66, 67, 76, 102, 107
Examen au bureau, 38, 57, 63, 64, 66, 67
Examen ministériel de l'administration de la mesure d'encouragement fiscal pour les organismes de charité, 10, 33, 51

F
Fiducies, 25, 51, 54, 55, 58, 69, 70, 73, 74, 133, 134
Finances et administration, 115, 118
Finances, ministère des, 19, 22, 25, 40, 52
Fonction publique 2000, 8, 32
Formules fiscales, 22, 52, 53

H
Haute direction, 110, 115, 118

I
Impôt sur les revenus pétroliers, 75, 99, 127
Impôts contestés, 94, 95, 97, 102, 107

Impression, 9, 17, 22, 45, 53
Imprimerie, 120
Indicateurs de rendement du Ministère, 8, 32

L

Loi de l'impôt sur le revenu, 19-21, 23, 40, 48, 51, 57, 77, 88, 94, 96, 107, 127, 130
Loi sur l'assurance-chômage, 5, 12, 19, 20, 56, 34, 90, 111, 125, 126, 127, 130
Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces, 19, 130

M

Ministère de la Justice, 22, 77-79, 82
Mission du Ministère, 8, 32

N

Nouvelles déclarations de revenus, 34

O

Opposition, Avis d', 22, 94, 104, 107
Oppositions relatives à l'impôt sur le revenu, 106, 107

P

Politique fiscale et interprétation, 46, 50
Postcotisation, 36, 57, 58, 63, 64, 66
Programme de recouvrements, 91
Programme de vérification des T1 des particuliers, 71
Programme de vérification des T2 des corporations, 72
Programme des retardataires et des non-déclarants, 56, 58, 63, 64, 67, 68

R

Rajustements demandés par les contribuables, 9, 25, 36, 41, 54, 55, 107
Rapprochement, 56, 57, 63-66, 90
Recensement, 7, 8, 13, 111, 123, 125, 126
Recherche scientifique et développement expérimental, 69, 76
Recouvrement, 12, 21, 36, 38, 81-83, 85, 86, 91, 92, 99, 101, 112
Réforme des pensions, 7, 9, 13, 17, 25, 30, 37, 42, 43, 49, 51, 54, 83, 84, 86, 90, 105, 111, 112, 117, 118, 124
Réforme fiscale, 45, 48, 56, 62, 113
Régime de pensions du Canada, 5, 19, 20, 56, 81, 82, 87-91, 102, 109, 125
Règlement sur la radiation des dettes, 99
Ressources humaines, 115, 118

Rétablissement partiel des programmes d'exécution, 45, 59, 62, 88, 111, 113
Retenues à la source, 81-86
Rôle, 52, 55

S

Sélection des dossiers et revue de la vérification, 69, 76
Service aux autres programmes, 69, 77
Services juridiques, 17, 23, 24, 110, 114, 115
Services statistiques, 21, 46, 52
Sous-ministre, 21-24, 115
Sous-ministres adjoints régionaux, 23, 24, 115
Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (SARRS), 9, 28, 36, 91, 99, 116
Système de correspondance avec les contribuables, 100, 101
Système de recouvrement automatisé, 9, 36
Système électronique de composition de lettres, 9, 36
Système électronique de renseignements par téléphone (SERT), 9, 37, 49, 116
Système en direct de correspondance avec les contribuables, 9, 36

T

T1 Autres, 69, 71, 73, 74
Télé-impôt, 37
Téléremboursement, 37
Traitement de feuillets de renseignements divers (TFRD), 8, 12, 31, 59, 66, 84, 91, 111, 116
Traitement des déclarations, 8, 12, 40, 42, 52-54, 63, 84, 87, 90, 116, 121, 129
Traitement des T1, 8, 30, 31, 116
Traitement des versements, 82, 100

V

Vérification, 8, 21, 22, 50, 51, 57-59, 62, 67, 69-77, 87-89, 94, 107, 110, 129
Vérification de la paie, 87
Vérification des non-résidents, 87, 88